



## LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT  
RSJD ATMA HUSADA MAHKAM TRIWULAN I**

**A. LATAR BELAKANG**

Pengaduan masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien

**B. SALURAN INFORMASI DAN PENGADUAN**

1. Pengaduan masyarakat masuk melalui saluran aduan RSJD Atma Husada Mahakam adalah:
  - a. Pengaduan melalui media social  
Pengaduan nasional : SP4N-LAPOR  
Website PPID : [www.ppid.rsjdahm.com](http://www.ppid.rsjdahm.com)  
Instagram : @rsjd.ahm  
Email : [rsidahm.humas@gmail.com](mailto:rsidahm.humas@gmail.com)
  - b. Pengaduan pelanggan secara lansung  
Meja petugas pengaduan
  - c. Pengaduan pelanggan tidak langsung  
Kotak Aduan  
Via Telp. : 0541-743364  
Hotline service : 08115878787

**C. TUJUAN**

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik.

**D. DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat

## E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan. Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Unit Layanan Informasi dan Pengaduan sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1x24 jam.

## F. JUMLAH PENGADUAN PER MEDIA

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Website : SP4N-LAPOR!	2
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	1
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	1
6	Instagram	Nihil
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	<b>Jumlah</b>	<b>4</b>

## G. JUMLAH PENGADUAN PER BAGIAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	Nihil
2	Bagian Keuangan	Nihil
3	Bagian Perencanaan dan Evaluasi Program	Nihil
4	Bidang Pelayanan Medis	4
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	<b>Jumlah</b>	<b>4</b>

## H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	4
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	<b>Jumlah</b>	<b>4</b>

## I. KESIMPULAN

Terdapat 4 (empat) aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan Januari s.d Maret 2025 dan telah ditindaklanjuti dengan status selesai pada level 1.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Atma Husada Mahakam agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dapat meminimalisir bahkan meniadakan pengaduan masyarakat dibulan berikutnya.

## J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Atma Husada Mahakam dapat meningkatkan pelayanan publik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif, sehingga meniadakan pengaduan yang berarti mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam.

## K. PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai umpan balik agar mutu pelayanan di RSJD Atma Husada Mahakam senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik.

Samarinda 28 Maret 2025

Kabag. Umum dan Kepegawaian,

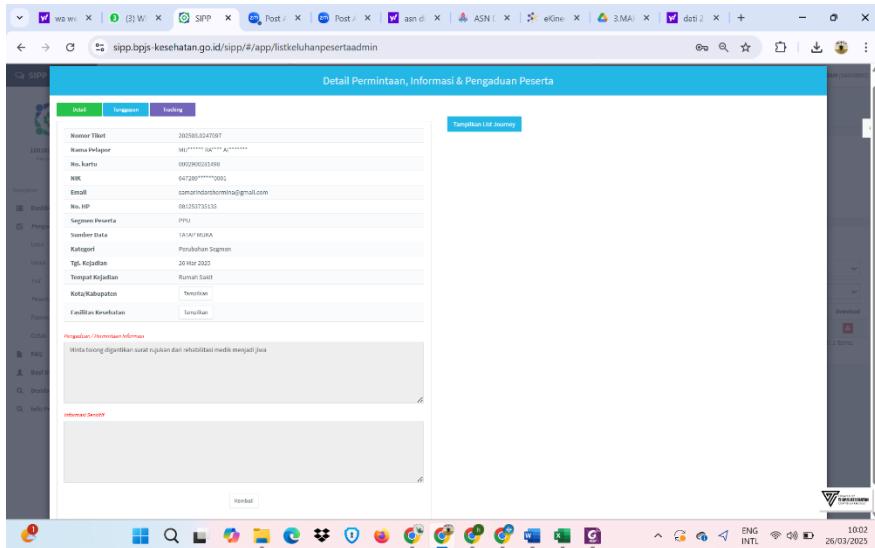
  
Hj. Liliek Ani Suryaningsih, S.E.,M.Si.  
Pembina  
NIP. 197712171997032002

Koordinator Tim,

  
Syarifah Farikah, A.Md.  
NIP. 198403082019032006

## Lampiran SIPP BPJS

- Bulan Maret: 1 Aduan



## Lampiran SP4N-LAPOR

- Januari s.d Maret : 2 Aduan

#8817791 - Cetak Laporan 2025-03-24 13:40:56

Atma Husada Website Ditutup oleh Admin 7 jam yang lalu

Terdisposisi : RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

**Aduan jam pelayanan**

Datang ke rumah sakit jam setengah 3 sudah tutup padahal di BPJS tertulis tutup jam 3

#8817791 Tindak Lanjut 1 Komentar 0

RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur 4 menit yang lalu  
Laporan didisposisikan ke RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur oleh RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur 4 menit yang lalu  
Terima kasih atas keluhan yang telah Saudara sampaikan, kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti.

Kami informasikan bahwa jam pelayanan di rumah sakit kami adalah Senin s.d Kamis untuk pendaftaran dimulai pukul 07.30 - pukul 14.00 dan hari jumat dimulai pukul 07.30 - pukul 11.30.

Untuk jam pelayanan poli hari Senin s.d Kamis dimulai pukul 08.00 - pukul 16.30 dan Jumat dimulai pukul 08.00 - pukul 15.00.

Untuk informasi lebih lanjut Saudara dapat menghubungi hotline service kami di No. 08115878787. Terima kasih. Salam sehat jiwa raga.

Ubah Hapus

#8817791 - Cetak Laporan 2025-03-24 13:40:56

Atma Husada Website Ditutup oleh Admin 7 jam yang lalu

Terdisposisi : RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

**Aduan jam pelayanan**

Datang ke rumah sakit jam setengah 3 sudah tutup padahal di BPJS tertulis tutup jam 3

#8817791 Tindak Lanjut 1 Komentar 0

RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur 4 menit yang lalu  
Laporan didisposisikan ke RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur oleh RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

RSJD Atma Husadan Mahakam Samarinda Provinsi Kalimantan Timur 4 menit yang lalu  
Terima kasih atas keluhan yang telah Saudara sampaikan, kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti.

Kami informasikan bahwa jam pelayanan di rumah sakit kami adalah Senin s.d Kamis untuk pendaftaran dimulai pukul 07.30 - pukul 14.00 dan hari jumat dimulai pukul 07.30 - pukul 11.30.

Untuk jam pelayanan poli hari Senin s.d Kamis dimulai pukul 08.00 - pukul 16.30 dan Jumat dimulai pukul 08.00 - pukul 15.00.

Untuk informasi lebih lanjut Saudara dapat menghubungi hotline service kami di No. 08115878787. Terima kasih. Salam sehat jiwa raga.

Ubah Hapus



LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN JANUARI

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	21 Januari 2025	Devita Mawarni	Datang jam set 3 poli nya sudah tutup padahal di BPJS jam 3 sore baru tutup	Pengaduan	Terima kasih atas keluhan yang telah Saudara sampaikan, kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti. Kami informasikan bahwa jam pelayanan di rumah sakit kami adalah Senin s.d Kamis untuk pendaftaran dimulai pukul 07.30 - pukul 14.00 dan hari Jumat dimulai pukul 07.30 - pukul 11.30. Untuk jam pelayanan poli hari Senin s.d Kamis dimulai pukul 08.00 - pukul 16.30 dan Jumat dimulai pukul 08.00 - pukul 15.00. Untuk informasi lebih lanjut Saudara dapat menghubungi hotline service kami di No. 08115878787. Terima kasih. Salam sehat jiwa raga.
2	28 Januari 2025	Queen Eby	Maaf mau bertanya semoga di jawab , anak yg ada gelaja asd (autis ) apa bisa di bawa ke rs ini untuk berobat	Permohonan Informasi	Terima kasih atas pertanyaan yang disampaikan, perlu kami informasikan untuk mendapatkan layanan konsultasi dan pemeriksaan tumbuh kembang anak dengan gejala autisme, silahkan Saudara berkunjung ke rumah sakit kami dengan membawa surat rujukan jika menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan. Untuk informasi lebih lanjut Saudara dapat menghubungi hotline service kami di No. 08115878787. Terima kasih. Salam sehat jiwa raga.