



**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 MAHAKAM 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
 - Instagram : @rsjd.ahm
 - Email : rsjdahm.humas@gmail.com
 - b. Pengaduan pelanggan secara langsung
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
	Jumlah	4

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
	Jumlah	4

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	4
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	4

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,

Koordinator Tim,



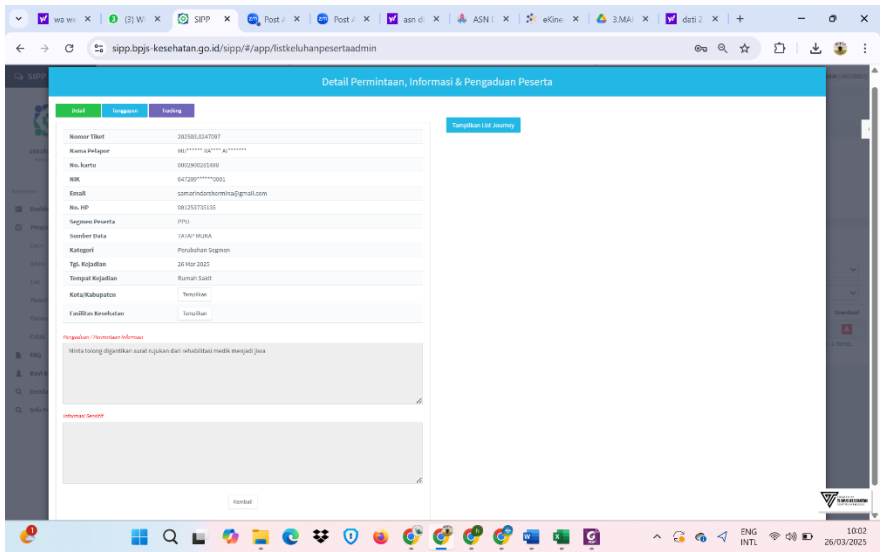
Hj. Liliek Ani Suryaningsih, S.E.,M.Si.
Pembina
NIP. 197712171997032002



Syarifah Farikah, A.Md.
NIP. 198403082019032006

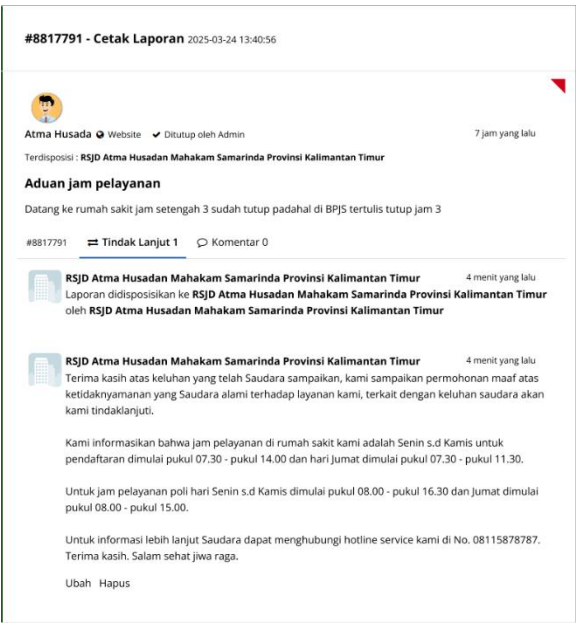
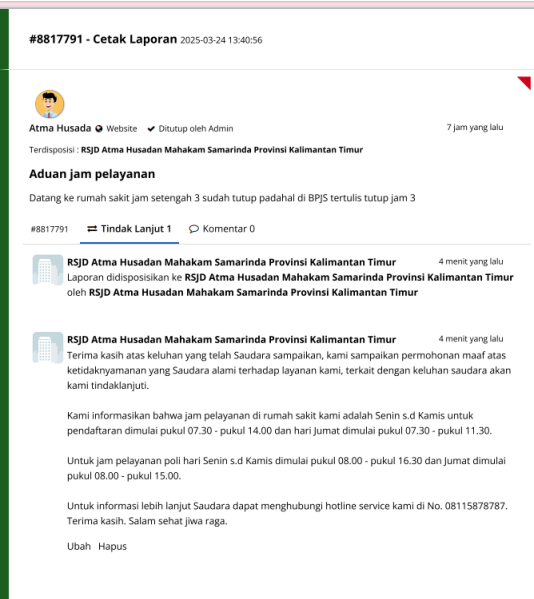
Lampiran SIPP BPJS

- Bulan Maret: 1 Aduan



Lampiran SP4N-LAPOR

- Januari s.d Maret : 2 Aduan





PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM
Jalan Kakap No.23 Samarinda 75115 Telp. (0541) 743364 Fax. 741035
[Laman :http://rsidahm.kaltimprov.go.id](http://rsidahm.kaltimprov.go.id) Pos-el : rsidahm@gmail.com

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 gejala 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.