



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



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

**LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM TRIWULAN IV**

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 sosial
Pengaduan nasional : SP4N-LAPOR
Website Utama : www.rsjdahm.kaltimprov.go.id
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!	Nihil
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	8
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	Nihil
6	Instagram	Nihil
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	8

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	8
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	8

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	8
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	8

I. KESIMPULAN

Terdapat 5 (lima) aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan Oktober s.d Desember 2025.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Atma Husada Mahakam agar dapat 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 31 Desember 2025

Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,



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



Syarifah Farikah, A.Md.
Pengatur Tingkat I (IId)
NIP. 198403082019032006

LAMPIRAN

1. HOTLINE SERVICE DAN TATAP MUKA



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://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

LAPORAN HOTLINE SERVICE & TATAP MUKA BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

2. SPAN-LAPOR



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://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

LAPORAN SP4N-LAPOR BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1					
Nihil					

3. SIPP-BPJS



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://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

LAPORAN SIPP BPJS BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama / No Peserta	Uraian	Kategori	Respon
1	1 Oktober 2025	MJ***** PU**** AL** / 0003004492959	No Rujukan Tidak Ditemukan	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
2	13 Oktober 2025	MJ***** BK***** NU* / 001447616261	Tidak Bisa Daftar Online Menggunakan Mobile JKN , Karena Nama Dokter Tidak Tertera	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
3	21 November 2025	MO** FA***** / 0001281386957	Pasien Belum di pulangkan dari RS. Bhayangkara.	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
4	28 November 2025	HE**** GA**** MA**** NU***** / 0003592611213	Surat Rujukan Tertulis Anak Seharusnya Ke Jiwa	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
5	03 November 2025	MJ***** FA**** AL***** / 0003515243804	Nomor Rujukan Tidak Ditemukan .	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
6	10 Desember 2025	MA***** NJ***** / 0000896636349	Status Pasien Belum Di Pulangkan Dari RS. Parikesit Tenggarong	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
7	18 Desember 2025	SH***** FA**** AL***** / 0001275507257	Status Pasien Belum Dipulangkan Dari RS. Tentara	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan
8	21 Desember 2025	MJ***** VA**** AJ** / 0002201802568	No Rujukan Tidak Ditemukan Dari Faskees Pertama	Pengaduan	Telah dilakukan penanganan oleh petugas level 1 dan dicatat dalam aplikasi SIPP BPJS Kesehatan

4. ONLINE



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.kalimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@gmail.com

LAPORAN ONLINE BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Nihil				

5. KOTAK 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.kalimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@gmail.com

LAPORAN KOTAK ADUAN BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Nihil				

6. GOOGLE REVIEW



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.kalimprov.go.id> Pos-el : rsidahm@gmail.com

LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN OKTOBER s.d DESEMBER

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	Nihil				