



LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026



RUMAH SAKIT JIWA DAERAH ATMA HUSADA MAHAKAM

**LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM TRIWULAN I TAHUN 2026**

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!	3
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	7
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	1
6	Instagram	2
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	13

G. JUMLAH PENGADUAN PER BAGIAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	1
2	Bagian Keuangan	Nihil
3	Bagian Perencanaan dan Evaluasi Program	Nihil
4	Bidang Pelayanan Medis	12
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	13

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	13
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	13

I. KESIMPULAN

Terdapat 13 aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan Januari s.d Maret 2026.

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 Maret 2026

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

LAPORAN HOTLINE SERVICE & TATAP MUKA BULAN JANUARI s.d MARET 2026

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

LAPORAN SP4N-LAPOR MANUAL BULAN JANUARI s.d MARET 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Senin, 19 Januari 2026	Carmel Sweet / Instagram	Aduan JKN Mobile yang sering tidak bisa digunakan saat rujukan ke dokter rehabilitasi medik	Pengaduan	Telah direspon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 098115878787 atau bisa telp ke nomor 0541-743364, dan arahan untuk pelayanan yang masih terkendala dengan JKN Mobile bisa langsung ambrol antrian manual, bisa minta bantuan petugas informasi dan petugas keamanan di depan pendaftaran, terima kasih.
2	Selasa, 27 Januari 2026	Popon Bruto / Google review	Aduan sarana dan prasarana (ruangan dalam IGD terasa panas)	Pengaduan	Telah di respon dengan ucapan terima kasih atas keluhan yang telah saudara sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti. Untuk selanjutnya mohon dapat menghubungi hotline service kami di nomor 08115878787 dengan mencantumkan nama pelapor, area dan waktu pelayanan yang menjadi keluhan saudara untuk memudahkan kami melakukan identifikasi masalah dan rencana pwrbaikan. Terima kasih, salam sehat jiwa dan raga.
3	Kamis, 5 Maret 2026	Enabila Riani / Instagram	Aduan Kendala Pendaftaran di JKN Mobile	Pengaduan	Telah direspon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 098115878787 atau bisa telp ke nomor 0541-743364, dan memberikan informasi selama rujukan masih berlaku bisa datang ke rumah sakit dan akan dibantu oleh petugas mengambil antrian manual untuk sementara..

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 JANUARI s.d MARET 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Jumat, 9 Januari 2026	Intan Nuraini	Pasien belum dipulangkan dari rumah sakit Kudungga	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
2	Sabtu, 10 Januari 2026	Maryanto	Status pasien belum di pulangkan dari RS kudungga	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
3	Kamis, 22 Januari 2026	Arizky Galang Praja	Minta di gantikan dari anak ke jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
4	Senin, 2 Februari 2026	HAMSAH	Nomor rujukan tidak di temukan	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
5	Senin, 23 Februari 2026	INDRIANI RAMADAN	Status pasien belum di pulangkan dari RS kudungga	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
6	Rabu, 11 Maret 2026	Henry Norpita	Nomor surat rujukan tidak ditemukan	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
7	Rabu, 11 Maret 2026	Lubarman	Nomor surat rujukan tidak ditemukan	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN

4. ONLINE / SOSIAL MEDIA



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 ONLINE (MEDIA SOSIAL) BULAN JANUARI s.d MARET 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Senin, 19 Januari 2026	Carmel Sweet	Aduan JKN Mobile yang sering tidak bisa digunakan saat rujukan ke dokter rehabilitasi medik	Pengaduan	Telah direspon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 098115878787 atau bisa telp ke nomor 0541-743364, dan arahan untuk pelayanan yang masih terkendala dengan JKN Mobile bisa langsung ambioi antrian manual, bisa minta bantuan petugas informasi dan petugas kemananan di depan pendaftaran, terima kasih.
2	Kamis, 5 Maret 2026	Enabila Riani	Aduan Kendala Pendaftaran di JKN Mobile	Pengaduan	Telah direspon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 098115878787 atau bisa telp ke nomor 0541-743364, dan memberikan informasi selama rujukan masih berlaku bisa datang ke rumah sakit dan akan dibantu oleh petugas mengambil antrian manual untuk sementara.

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

LAPORAN KOTAK ADUAN BULAN JANUARI s.d MARET 2026

No.	Tanggal	Nama	Urain	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://rsjdahm.kaltimprov.go.id> Pos-el : rsjdahm@gmail.com

LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN JANUARI s.d MARET 2026

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	Selasa, 27 Januari 2026	PoPON Bruto / Google review	Aduan sarana dan prasarana (ruangan dalam IGD terasa panas)	Pengaduan	Telah di respon dengan ucapan terima kasih atas keluhan yang telah saudara sampaikan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang saudara alami terhadap layanan kami, terkait dengan keluhan saudara akan kami tindaklanjuti. Untuk selanjutnya mohon dapat menghubungi hotline service kami di nomor 08115878787 dengan mencantumkan nama pelapor, area dan waktu pelayanan yang menjadi keluhan saudara untuk memudahkan kami melakukan identifikasi masalah dan rencana pwrbaikan. Terima kasih, salam sehat jiwa dan raga.