



LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 (Chat Only) : 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!	1
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	10
4	Wa Hotline Service	Nihil
5	Google Review	2
6	Instagram	1
7	Email	Nihil
8	Tatap muka dengan petugas	Nihil
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	14

G. JUMLAH PENGADUAN PER BAGIAN / BIDANG

No	Bagian / Bidang	Jumlah
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	Nihil
2	Bagian Keuangan	2
3	Bagian Perencanaan dan Evaluasi Program	Nihil
4	Bidang Pelayanan Medis	11
5	Bidang Keperawatan	1
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	Nihil
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	14

H. JUMLAH PENGADUAN PER JENIS ADUAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Prasarana	Nihil
2	Perilaku / Sikap	2
3	Rujukan BPJS	10
4	Administrasi	2
	Jumlah	14

I. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Status Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	14
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	14

J. KESIMPULAN

Terdapat 14 aduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Atma Husada Mahakam selama bulan April s.d Juni 2026.

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

K. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dilakukan pada aduan yang masuk adalah:

1. Merespon paling lambat 1x24 jam.
2. Aduan yang masuk pada kanal google review telah dilakukan pengalihan kanal aduan hotline service dan tatap muka agar aduan tercatat dan terukur.
3. Aduan yang masuk pada kanal SIPP BPJS telah terintegrasi dengan BPJS Kesehatan sehingga pencatatan tindak lanjutnya menjadi tanggung jawab BPJS Kesehatan.

L. 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.

M. 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 1 Juli 2026

Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters and a circular flourish.

Hj. Liliek Ani Suryaningsih, S.E., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 197712171997032002

Syarifah Farikah, A.Md.
Pengatur Tingkat I (II/d)
NIP. 198403082019032006

Mengetahui Wakil Direktur Umum dan Keuangan,



Ns. Rahmawati, S.Kep, MM
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 197607291999032005

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

LAPORAN HOTLINE SERVICE & TATAP MUKA BULAN APRILI s.d JUNI 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://rsjdahm.kalimprov.go.id> Pos-el: rsjdahm@gmail.com

LAPORAN SP4N-LAPOR MANUAL BULAN APRIL s.d JUNI 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Kamis, 25 Juni 2026	Agustinulmanda	Kesalahan transfer ke rekening Atma Husada, minta dikembalikan	Pengaduan	Telah di respon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 08115878787, atau bisa telp. Ke nomor 0541-743364, dan mengarahkan mengarahkan untuk menghubungi / Konfirmasi langsung dengan bendahara penerimaan (sudah koordinasi dengan Kabag Keuangan)

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

LAPORAN ONLINE (MEDIA SOSIAL) BULAN APRIL s.d JUNI 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	Jumat, 12 Juni 2026	Agustinulmanda	Kesalahan transfer ke rekening Atma Husada, minta dikembalikan	Pengaduan	Telah di respon dengan ucapan terima kasih dan silahkan menghubungi hotline service di nomor 08115878787, atau bisa telp. Ke nomor 0541-743364, dan mengarahkan mengarahkan untuk menghubungi / Konfirmasi langsung dengan bendahara penerimaan (sudah koordinasi dengan Kabag Keuangan)

4. 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 APRIL s.d JUNI 2026

No.	Tanggal	Nama	Uraian	Kategori	Respon
1	09 April 2026	Mering Hanye	Minta dirubah tujuan RS dirgahayu menjadi RSJD Atma Hudsada Mahakam	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
2	16 April 2026	Muhammad Zakaria Arifin	Dirubahkan untuk surat rujukan dari anak ke jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
3	22 April 2026	Khalisa Aletha Najjwa	Dirubahkan untuk surat rujukan dari anak ke jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
4	13 Mei 2026	Stanis Tenes Anggen	Paien mau ke poli RSJD AHM tapi belum dipulangkan dari RS AWS	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
5	14 Mei 2026	Alzio Attaiollah Alfarioci	Dirubahkan untuk surat rujukan dari anak ke jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
6	22 Mei 2026	Roy Natan Simangunsong	Pasien sedang dirawat di RSJD AHM namun belum dipulangkan dari RSUD Kanujoso	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
7	22 Meim 2026	Obelix Hezekiah Jacob	Untuk surat rujukan dirubah untuk tujuan dari anak dirubah menjadi jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
8	5 Juni 2026	Alianza Agamghani Wijaya	Minta di rubah surat rujukan ini dari anak di ganti jiwa	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
9	8 juni 2026	Rusmini	Pasien belum di pulangkan dari Rs aws karena sedang di rawat di RSJDAHM	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN
10	18 Juni 2026	Siti Fatimah	Pasien belum di pulangkan dari RS Jimmy medika borneo karena pasien mau ke poli saraf	Pengaduan	Telah direspon dengan menindaklanjuti di aplikasi SIPP BPJS dan berkoordinasi dengan pic JKN

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 APRIL s.d JUNI 2026

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

LAPORAN GOOGLE REVIEW BULAN APRIL s.d JUNI 2026

No.	Tanggal	Nama	Ulasan	Kategori	Respon
1	Selasa, 12 Mei 2026	Tamara A Anastasya	pelayanan dan perawatannya SANGAT buruk, perawat melakukan hal yang tidak baik saat perawatan, nilai minus (-) untuk perawatan yg diberikan dari perawat di rumah sakit, semoga pelayanan dan perawatan di rumah sakit bisa lebih nyaman	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 perbaikan. Terima kasih, salam sehat jiwa dan raga.
2	Kamis, 25 Juni 2026	Banana Ohnana	Baru kali ini ngecewakan	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 perbaikan. Terima kasih, salam sehat jiwa dan raga.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.