



LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN III 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 merupakan bentuk informasi, masukan, maupun kritik yang disampaikan oleh masyarakat—baik perseorangan maupun kelompok, internal maupun eksternal—yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait pelayanan, perilaku petugas, pelanggaran kode etik, pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik, maupun pengabaian hak dan kewajiban pasien.

RSJD Atma Husada Mahakam sebagai rumah sakit rujukan utama kesehatan jiwa di Kalimantan Timur berkomitmen penuh untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel (*good governance*). Dalam rangka menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, setiap pengaduan yang masuk pada Triwulan III (Juli s.d. September 2026) dicatat, ditindaklanjuti secara berjenjang, dan dievaluasi sebagai bahan perbaikan kinerja unit pelayanan.

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 (www.lapor.go.id)

Website Utama : www.rsjdahm.kaltimprov.go.id

Website PPID : www.ppid.rsjdahm.com

Instagram : @rsjd.ahm

Email : rsjdahm.humas@gmail.com

Google Review : RSJD Atma Husada Mahakam

b. Pengaduan pelanggan secara langsung
Meja petugas pengaduan

c. Pengaduan pelanggan tidak langsung
Kotak Aduan

Via Telp Kantor : 0541-743364

Hotline service (WhatsApp Chat Only) : 08115878787

Aplikasi SIPP BPJS Kesehatan

C. TUJUAN

- Memberikan akses yang seluas-luasnya bagi pasien, keluarga pasien, dan masyarakat untuk menyampaikan keluhan serta aspirasi terkait pelayanan RSJD Atma Husada Mahakam.
- Merespon dan menyelesaikan setiap pengaduan secara cepat, tepat, akurat, dan transparan sesuai dengan standar waktu pelayanan.
- Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta keselamatan pasien secara berkelanjutan.
- Mengukur efektivitas dan keberlanjutan hasil tindak lanjut dari periode sebelumnya (TW II) pada periode berjalan (TW III).

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
4. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 36 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat

E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Setiap aduan yang masuk dilaporkan dan diverifikasi oleh Unit Layanan Informasi dan Pengaduan untuk dikategorikan berdasarkan skala dampak (*grading*):

- Notifikasi Awal (*Response Time*): Seluruh aduan yang masuk diberikan respon awal/notifikasi penerimaan paling lambat dalam 1x24 jam.
- Pengaduan Level 1 (Selesai di *Frontliner*): Pengaduan dapat diselesaikan langsung oleh petugas meja layanan/operator dalam kurun waktu < 24 jam.
- Pengaduan Level 2 (Koordinasi Internal Bagian/Bidang): Pengaduan memerlukan klarifikasi data dan koordinasi lintas bagian/bidang (seperti Keuangan, Keperawatan, atau Pelayanan Medis) dengan batas waktu penyelesaian 3–7 hari kerja.
- Pengaduan Level 3 (Kebijakan Direksi / Komite Mutu): Pengaduan bersifat strategis/kompleks yang membutuhkan arahan Direksi dan perubahan Prosedur Operasional Standar (SOP) dengan batas waktu penyelesaian maksimal 14 hari kerja.

F. REKAPITULASI DAN ANALISI PENGADUAN TW III TAHUN 2026

1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Saluran Media

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Website : SP4N-LAPOR!	4
2	Website : rsjdahm.kaltimprov.go.id	Nihil
3	Aplikasi SIPP BPJS	9
4	Wa Hotline Service	1
5	Google Review	14
6	Instagram	Nihil
7	Email	1
8	Tatap muka dengan petugas	2
9	Via Telephone	Nihil
10	Kotak aduan	Nihil
	Jumlah	31

2. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bagian / Bidang Kerja

No	Bagian / Bidang	Jumlah
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	Nihil

2	Bagian Keuangan	Nihil
3	Bagian Perencanaan dan Evaluasi Program	Nihil
4	Bidang Pelayanan Medis	27
5	Bidang Keperawatan	Nihil
6	Bidang Penunjang Medis	Nihil
7	Bidang Penunjang Non Medis	4
8	Bidang Diklatlit	Nihil
	Jumlah	31

3. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Prasarana	5
2	Waktu Tunggu Layanan	7
2	Perilaku / Sikap	8
3	Rujukan BPJS	9
4	Administrasi	2
	Jumlah	31

4. Status Penyelesaian Pengaduan

No	Status Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	31
2	Proses	Nihil
3	Tertunda	Nihil
	Jumlah	31

G. MATRIKS DETAIL TINDAK LANJUT HASIL PENYELESAIAN PENGADUAN

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
1	Email	Rahma / 14 September 2026	Ruang tunggu poli sangat panas, tidak ada pendingin ruangan, baik standing AC ataupun kipas angin. Sedangkan ruangan kondisi tertutup dan sangat penuh	Respon melalui email: Salam sehat jiwa dan raga. Kami mohon maaf atas ketidaknyaman saudara, kami telah mencatat dan telah menindaklanjuti dengan unit terkait untuk melakukan perbaikan. semoga	Level 1 Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				dikemudian hari saudara tidak mengalami hal serupa. kami juga mengucapkan terima kasih atas aduan saudara sebagai masukan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan kami. Terima kasih. RS Atma Husada Mahakam	
2	Hotline Service (WhatsApp)	Anton/ 3 Agustus 2026	Tolong untuk petugas klinik psikogeriatri komunikasinya debrief lebih baik lagi untuk pelayanan hanya ambil obat sekarang harus ketemu dokter langsung tidak boleh, pasien datang tensi terus ditinggal. Sudah ditunggu lama ketemu dokternya hanya langsung dikasih kertas untuk ke apotik, Sudah gitu dikomplain	Telah ditindaklanjuti oleh kepala instalasi rawat jalan dan Kabid Pelayanan Medik via wa/hp untuk klarifikasi kepada pengadu	Level 2: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
			nyolot ndak ada koreksi sama sekali. Tolong Jadi atensi karyawannya untuk komunikasi yang jelas.		
3	Tatap Muka	Abdur Syukur / 18 Juli 2026	Keluarga pasien merasa tidak diberitahu dan dijelaskan bahwa BPJS akan gugur bila keluarga meminta pasien dibawa pulang atas permintaan sendiri	Telah direspon oleh kepala ruangan terkait prosedur pemulangan pasien, selanjutnya direspon pula oleh admisi dan dijelaskan dokter jaga dan pasien tetap ingin membawa pasien pulang	Level 2: Selesai
4	Tatap Muka	Muhammad Fairuzzabadi / 28 Juli 2026	Tidak adanya pemberitahuan atau konfirmasi bahwa anak kami tidak mendapatkan obat setelah konsultasi dengan dr. Rinvil, mohon kiranya petugas bekerja sesuai SOP agar tidak menjadi pembiaran	Telah direspon oleh petugas level 1 dan dilanjutkan oleh petugas level 2 dan diklarifikais melalui telepon langsung kepada pelapo bahwa yang bersangkutan telah dipanggil oleh manajemen untuk klarifikasi dan menyampaikan permohonan maafnya kepada pelapor.	Level 2: Selesai
5	Google Review	rodiatul datul / 9 Juli 2026	Minimnya fasilitas fisioterapi khususnya bagi pasien anak, mohon	Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan saudara, agar kami dapat	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
			untuk ditingkatkan kembali	menindaklanjuti keluhan saudara, mungkin saudara dapat memberikan informasi diruangan/poli mana kah pelayanan yang dimaksud. Untuk keterangan lebih lanjut, saudara juga dapat menghubungi hotline service kami di nomor 08115878787, terima kasih. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
6	Google Review	<u>Siti Amni</u> <u>Yatul Aulia</u> <u>Amimi / 23</u> <u>Juli 2026</u>	Dokter nya lama sekali datang nya	kepada bapak/ibu yang terhormat kami mengucapkan terima kasih atas masukan dan kesabarannya saat berkunjung ke RSJD atma husada mahakam kami sangat menyesal atas lamanya waktu tunggu bapak/ibu dalam mendapatkan pelayanan dokter hal ini sebagian di	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				sebabkan oleh tinggi nya jumlah kunjungan pasien saat ini serta kebutuhan pemeriksaan yang teliti bagi setiap pasien agar penanganan yang di berikan tepat kami akan terus berupaya memperbaiki sistem antrian dan mengoptimalkan jadwal pelayanan agar waktu tunggu dapat di perbaiki di masa mendatang sekali lagi terima kasih atas pengertian dan dukungan bapak/ibu kesediaan bapak/ibu menyampaikan keluhan sangat berharga bagi kami untuk terus meningkatkan mutu pelayanan salam sehat jiwa raga	
7	Google Review	Saifi Khotimah / 30 Juli 2026	tolong ac di tumbang di perbaiki kurang digin	Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya saudara, agar kami dapat menindaklanjuti keluhan saudara, mungkin	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				saudara dapat memberikan informasi diruangan/poli mana kah pelayanan yang dimaksud. Untuk keterangan lebih lanjut, saudara juga dapat menghubungi hotline service kami di nomor 0811-5878-787, terima kasih. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
8	Google Review	Jiraiya Jiray / 30 Juli 2026	Ac di tumbang kurang dingin	Kami menyampaikan permohonan maaf atas pengalaman yang kurang berkenan. Masukan dari Saudara sangat berarti bagi kami sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk membantu proses tindak lanjut, kami mohon kesediaan Saudara memberikan informasi lebih rinci mengenai pelayanan yang	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				dimaksud atau menghubungi Hotline Service kami di 0811-5878-787. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
9	Google Review	Fajar Saputra / 30 Juli 2026	Tolong kondisi AC dpt di cek kembali	Terima kasih atas masukan yang telah Saudara sampaikan. Kami mohon maaf apabila pelayanan yang Saudara terima belum sesuai harapan. Agar kami dapat melakukan tindak lanjut, mohon berkenan menyampaikan informasi mengenai unit atau poli pelayanan yang dimaksud. Saudara juga dapat menghubungi Hotline Service kami di nomor 0811-5878-787. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	Level 1: Selesai
10	Google Review	Ayane rk / 6 Agustus 2026	Sebaiknya dokter lebih cepat datang	Terima kasih atas ulasan yang telah	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				Saudara sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara, jika saudara berkenan menyampaikan keluhan saudara kepada petugas kami atau ke hotline service kami di nomor 08115878787 dengan mencantumkan lokasi (poli) dan dokter spesialis apa yang dimaksud agar kami dapat melakukan investigasi. Kami berharap dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang semakin baik di masa mendatang. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
11	Google Review	rika panca wahyuni / 6 Agustus 2026	Semoga Dokternya bisa lebih cepat datang	Terima kasih atas ulasan yang telah Saudara sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara, jika saudara	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				berkenan menyampaikan keluhan saudara kepada petugas kami atau ke hotline service kami di nomor 08115878787 dengan mencantumkan lokasi (poli) dan dokter spesialis apa yang dimaksud agar kami dapat melakukan investigasi. Kami berharap dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang semakin baik di masa mendatang. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
12	Google review	Bahar Uddin / 6 Agustus 2026	Bagus pelayanan nya..TPI di harapkan dokter cepat dtg	Terima kasih atas ulasan yang telah Saudara sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara, jika saudara berkenan menyampaikan keluhan saudara kepada petugas kami atau ke hotline service kami di nomor	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				08115878787 dengan mencantumkan lokasi (poli) dan dokter spesialis apa yang dimaksud agar kami dapat melakukan investigasi. Kami berharap dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang semakin baik di masa mendatang. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
13	Google Review	lugman hakim / 20 Agustus 2026	Pelayanan baik, pertahankan atau bila perlu ditingkatkan. Cek kejelasan spiker panggilan d poli tiap hari.	Kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya yang saudara alami. Masukan dari Saudara sangat berarti bagi kami sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kami telah melakukan identifikasi dan menindaklanjuti aduan saudara kepada unit terkait.	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	
14	Google Review	Heri Rustamajio / 20 Agustus 2026	Terlalu lama	Kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya yang Saudara alami. Masukan yang disampaikan akan menjadi bahan evaluasi kami. Untuk proses tindak lanjut, mohon informasikan waktu kunjungan serta unit pelayanan yang dimaksud atau hubungi Hotline Service kami di 0811-5878-787. Salam sehat jiwa raga, RSJD Atma Husada Mahakam	Level 1: Selesai
15	Google Review	Hey La Donna / 27 Agustus 2026	pelayanan staf ramah, hanya saja antrian sangat lama mulai dari daftar sampai mau ketemu dokter	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara dan kami ucapkan terima kasih atas masukannya, tentunya akan menjadi perhatian dan perbaikan pelayanan kami.	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				Mohon kesediaan saudara untuk melakukan pelaporan langsung kepada petugas atau kanal-kanal aduan kami baik melalui email rsjdahm.humas@gmail.com atau di nomor hotline service 08115878787 agar dapat dilakukan identifikasi masalah dan investigasi. Salam sehat jiwa dan raga. RS Atma Husada Mahakam	
16	Google Review	Herman Syah / 3 September 2026	Pelayanan baik,,, cuma waktu tunggu agak lama,,, antri dr 45 sampai 60 menit,,,mungkin pada waktu banyak pasien,,, Tp klo untuk ambil obat juga agak lama 15 menit,,, Terima kasih	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara dan kami ucapkan terima kasih atas masukannya, tentunya akan menjadi perhatian dan perbaikan pelayanan kami. Mohon kesediaan saudara untuk melakukan pelaporan langsung kepada petugas atau kanal-kanal	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				aduan kami baik melalui email rsjdahm.humas@gmail.com atau di nomor hotline service 08115878787 agar dapat dilakukan identifikasi masalah dan investigasi. Salam sehat jiwa dan raga. RS Atma Husada Mahakam	
17	Google Review	kartini soemawiria / 3 September 2026	Saya Lansia tapi lebih lama waktunya untuk berobat di sini .. Yang muda muda malahan lebih cepat di layani	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya saudara dan kami ucapkan terima kasih atas masukannya, tentunya akan menjadi perhatian dan perbaikan pelayanan kami. Mohon kesediaan saudara untuk melakukan pelaporan langsung kepada petugas atau kanal-kanal aduan kami baik melalui email rsjdahm.humas@gmail.com atau di nomor hotline service 08115878787 agar dapat	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				dilakukan identifikasi masalah dan agar kami dapat memberikan penjelasan terkait hal yang saudara alami. Salam sehat jiwa dan raga. RS Atma Husada Mahakam	
18	Google Review	Alfira Emhy / 24 September 2026	Pelayanan bagus,tp terkadang nunggu antrinya lama	Kami ucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya saudara. Untuk perbaikan layanan rumah saki, kami mohon saudara berkenan untuk melaporkan kejadian tersebut kepada petugas pengaduan kami di loket aduan atau ke hotline service kami di nomor 08115878787 dengan menyampaikan waktu kejadian dan lokasi kejadian (pendaftaran, poliklinik atau apotek), agar dapat dilakukan identifikasi dan investigasi serta agar kami dapat menjelaskan kejadian	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				tersebut kepada saudara. Terima kasih. Salam sehat jiwa dan raga. RS Atma Husada Mahakam.	
19	SP4N LAPOR	- Abdur Syukur / 18 Juli 2026	Keluarga pasien merasa tidak diberitahu dan dijelaskan bahwa BPJS akan gugur bila keluarga meminta pasien dibawa pulang atas permintaan sendiri	Telah direspon oleh kepala ruangan terkait prosedur pemulangan pasien, selanjutnya direspon pula oleh admisi dan dijelaskan dokter jaga dan pasien tetap ingin membawa pasien pulang	Manual Input: Selesai
20.	SP4N LAPOR	- Muhammad Fairuzzabadi / 28 Juli 2026	Tidak adanya pemberitahuan atau konfirmasi bahwa anak kami tidak mendapatkan obat setelah konsultasi dengan dr. Rinvil, mohon kiranya petugas bekerja sesuai SOP agar tidak menjadi pembiaran	Telah direspon oleh petugas level 1 dan dilanjutkan oleh petugas level 2 dan diklarifikais melalui telepon langsung kepada pelapo bahwa yang bersangkutan telah dipanggil oleh manajemen untuk klarifikasi dan menyampaikan permohonan maafnya kepada pelapor.	Manual Input: Selesai
21	SP4N LAPOR	- Anton/ 3 Agustus 2026	Tolong untuk petugas klinik psikogeriatri komunikasinya debrief lebih baik lagi untuk	Telah ditindaklanjuti oleh kepala instalasi rawat jalan dan Kabid Pelayanan	Manual Input: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
			pelayanan hanya ambil obat sekarang harus ketemu dokter langsung tidak boleh, pasien datang tensi terus ditinggal. Sudah ditunggu lama ketemu dokternya hanya langsung dikasih kertas untuk ke apotik, Sudah gitu dikomplain nyolot ndak ada koreksi sama sekali. Tolong Jadi atensi karyawannya untuk komunikasi yang jelas.	Medik via wa/hp untuk klarifikasi kepada pengadu	
22	SP4N LAPOR	- Alfira Emhy / 24 September 2026	Pelayanan bagus,tp terkadang nunggu antrinya lama	Kami ucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanan saudara. Untuk perbaikan layanan rumah saki, kami mohon saudara berkenan untuk melaporkan kejadian tersebut kepada petugas pengaduan kami di loket aduan atau ke hotline service kami di nomor 08115878787	Manual Input: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
				dengan menyampaikan waktu kejadian dan lokasi kejadian (pendaftaran, poliklinik atau apotek), agar dapat dilakukan identifikasi dan investigasi serta agar kami dapat menjelaskan kejadian tersebut kepada saudara. Terima kasih. Salam sehat jiwa dan raga. RS Atma Husada Mahakam.	
23	SIPP BPJS Kesehatan	Faizal Rizal / 17 Juli 2026	Minta dipulangkan dari RS AWS pasien sedang dirawat inap di RSJD AHM	Telah dikoordinasikan dengan PIC dan sudah dipulangkan	Level 1: Selesai
24	SIPP BPJS Kesehatan	Della Febrina Utomo / 20 Juli 2026	Tolong dirubahkan ke poli saraf	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diubahkan polinya	Level 1: Selesai
25	SIPP BPJS Kesehatan	Fadian Putra Yuamda / 22 Juli 2026	Minta tolong dirubahkan dari poli anak jadi poli jiwa	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diubahkan polinya	Level 1: Selesai
26	SIPP BPJS Kesehatan	Rania Cherylia Putr / 13 Agustus 2026i	Minta tolong rubahkan surat rujukan ke poli anak	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diubahkan polinya	Level 1: Selesai

No	Kanal Aduan	Nama Pelapor / Tanggal	Rincian Aduan / Keluhan	Tindak Lanjut dan Langkah Penyelesaian	Status Final
27	SIPP BPJS Kesehatan	Nur Arsyla Putri / 23 Agustus 2026	Nomor surat rujukan salah dalam diagnose penyakit pasiennya	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diperbaiki	Level 1: Selesai
28	SIPP BPJS Kesehatan	Afdal Aditya / 28 Agustus 2026	Minta tolong surat rujukan dirubah ke poli jiwa	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diubahkan polinya	Level 1: Selesai
29	SIPP BPJS Kesehatan	DA*** RI*** PR***** PE*** / 21 September 2026	Surat Rujukan minta di ubah ke Poli Jiwa	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diubahkan polinya	Level 1: Selesai
30	SIPP BPJS Kesehatan	WA***** / 14 September 2026	Meminta Rujukan Baru Ke Puskesmas Untuk Di Arahkan Ke Poli Saraf Di RSJ Atma Husada Mahakam	Telah dikoordinasikan dengan PIC BPJS dan diperbaiki	Level 1: Selesai
31	SIPP BPJS Kesehatan	MU***** / 25 Sep 2026	Pasien Belum dipulangkan dari RSUD Sangkulirang	Telah dikoordinasikan dengan PIC dan sudah dipulangkan	Level 1: Selesai

H. EVALUASI DAN PERBAIKAN DARI PERIODE TW II KE TW III

Sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan mutu dan penyempurnaan tata kelola pelayanan publik yang berkesinambungan, berikut adalah hasil evaluasi serta langkah perbaikan yang telah dilaksanakan pada Triwulan III (Juli – September 2026) berdasarkan rekomendasi Monitoring dan Evaluasi Triwulan II (April – Juni 2026):

1. Konsistensi Pertahanan *Response Time* (< 24 Jam):
 - a. **Evaluasi:** Kecepatan respon terhadap aduan masyarakat tetap terjaga dengan sangat baik.
 - b. **Perbaikan:** Seluruh aduan yang masuk di berbagai kanal (Email, WhatsApp, SP4N-LAPOR, maupun Google Review) telah diberikan respon awal/notifikasi penerimaan dalam waktu kurang dari 24 jam. Seluruh 31 aduan yang masuk pada TW III berhasil ditindaklanjuti hingga berstatus **Selesai 100%**.

2. Pengalihan Aduan Publik Digital ke *Private Desk* (Google Review & Sosmed):
 - a. **Evaluasi:** Terjadi peningkatan tajam pada aduan di kanal *Google Review* (14 aduan pada TW III), yang didominasi oleh keluhan waktu tunggu layanan dan fasilitas penunjang (seperti kelayakan AC).
 - b. **Perbaikan:** Tim Humas dan Pengaduan secara konsisten memberikan respon edukatif dengan mengarahkan pelapor ke saluran komunikasi resmi *Hotline WhatsApp Chat* (0811-5878-787) atau email. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penggalian detail data pelapor (nama, lokasi poliklinik, dan waktu kejadian) guna investigasi internal yang objektif dan terukur tanpa mengabaikan aspek kerahasiaan pasien.
3. Penyelarasan & Penanganan Rujukan SIPP BPJS Kesehatan:
 - a. **Evaluasi:** Kendala administratif terkait perubahan rujukan antar-poli, koreksi diagnosis, serta status pemulangan pasien BPJS tetap menjadi isu dominan (9 aduan pada TW III).
 - b. **Perbaikan:** Koordinasi yang erat antara petugas admisi/frontliner dengan PIC BPJS Kesehatan dan Faskes perujuk berhasil menyelesaikan seluruh kendala perubahan rujukan dan sinkronisasi sistem secara cepat dan langsung (*real-time* di Level 1).
4. Pembinaan Komunikasi Terapeutik & Edukasi Prosedur Layanan:
 - a. **Evaluasi:** Terdapat keluhan terkait komunikasi petugas (sikap/petugas kurang memberikan penjelasan) serta pemahaman alur pelayanan (seperti aturan pemulangan atas permintaan sendiri / APS dan konsultasi dokter/psikolog).
 - b. **Perbaikan:** Menindaklanjuti aduan tersebut, Manajemen melalui Bagian Keperawatan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, dan Bidang Pelayanan Medis telah memberikan pembinaan dan pemanggilan klarifikasi internal kepada petugas terkait. Selain itu, diberikan penyampaian permohonan maaf dan penjelasan alur pelayanan secara langsung (*debriefing*) kepada keluarga pasien/pelapor.

I. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT MONEV TW III 2026

Untuk terus menekan angka pengaduan serta meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode berikutnya (TW IV 2026), direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Edukasi Alur Rujukan BPJS secara Digital: Menyusun dan mempublikasikan media edukasi visual (infografis/video pendek) mengenai tata cara rujukan berjenjang dan penggunaan Mobile JKN melalui media sosial resmi rumah sakit.
2. Optimalisasi Penggunaan QR Code Formulir Pengaduan Digital: Menempatkan stiker/banner QR Code Formulir Pengaduan Digital di titik-titik strategis (ruang tunggu pendaftaran, Poliklinik Rawat Jalan, dan Instalasi Gawat Darurat).
3. Peningkatan Kualitas Penginputan Register: Melakukan supervisi dan verifikasi berkala (*proofreading*) terhadap penginputan data register harian guna memastikan kerapian dan akurasi data administrasi.

4. Pelatihan Komunikasi Efektif Berkelanjutan: Mengagendakan penyegaran (*refreshment*) pelatihan *service excellence* secara rutin bagi seluruh staf garis depan (*front office*, pendaftaran, dan keperawatan).

J. PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 RSJD Atma Husada Mahakam ini disusun sebagai dokumen pertanggungjawaban operasional dan sarana umpan balik bagi Manajemen Rumah Sakit serta Tim Mutu. Diharapkan seluruh rekomendasi yang disepakati dapat dilaksanakan secara konsisten sehingga mutu pelayanan RSJD Atma Husada Mahakam senantiasa terjaga dan memuaskan masyarakat Kalimantan Timur.

Samarinda 1 Oktober 2026

Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian,

Koordinator Tim,



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