



# PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN BLUD RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM

Jln. Gubernur Syarkawi KM. 3,9 Gambut – Kab. Banjar, PO BOX 250 Banjarmasin

Telp. (0511) 6730000-6730001-6730002, IGD (0511) 6730003 Fax. (0511) 6730006

Website: [www.rsjsambanglihum.kalselprov.go.id](http://www.rsjsambanglihum.kalselprov.go.id), Email: [ysambang.lihum@gmail.com](mailto:ysambang.lihum@gmail.com)



## LAPORAN

### MONITORING DAN EVALUASI INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024

#### I. Pendahuluan

##### A. Umum/Latar Belakang

Pelayanan informasi publik termasuk dalam kelompok pelayanan jasa, yaitu menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan oleh masyarakat/pengguna informasi. Undang-Undang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik, hak tersebut berupa: melihat dan mengetahui informasi publik, menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh informasi publik, mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan dan menyebarkan informasi publik sesuai peraturan perundangan.

Di sisi lain, adanya manajemen penanganan pengaduan yang baik, akan berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Ada 2 (dua) aspek yang perlu diperhatikan, yaitu: aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Tujuan penting pengelolaan pengaduan masyarakat adalah untuk menjamin hak-hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik. Diharapkan terselenggara tata kelola rumah sakit yang transparan, efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat mendukung hak masyarakat untuk memperoleh informasi. Juga membuka seluasnya partisipasi masyarakat untuk membagikan sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun Rumah Sakit.

##### B. Landasan Hukum

Landasan Hukum yang mendasari, antara lain:

1. Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.
2. Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.
3. Keputusan Direktur Nomor 188.4/022-TU/RSJ/2018 tanggal 30 April 2018 tentang Pembentukan Instalasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.
4. Pedoman Pelayanan Instalasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang disahkan pemberlakuannya berdasarkan keputusan Direktur Nomor 188.4/026-TU/RSJ/2018.
5. Pedoman Pengorganisasian Instalasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang disahkan pemberlakuannya berdasarkan keputusan Direktur Nomor 188.4/027-TU/RSJ/2018.

### C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Analisis Pengaduan Masyarakat. Dan tujuannya adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.

## II. Kegiatan yang dilaksanakan

Kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

1. menyediakan layanan informasi dan dokumentasi secara cepat, mudah, dan wajar kepada masyarakat.
2. menyelenggarakan/mengelola pengaduan masyarakat yang secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan

Saluran pelayanan permintaan informasi publik dan penanganan pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, antara lain:

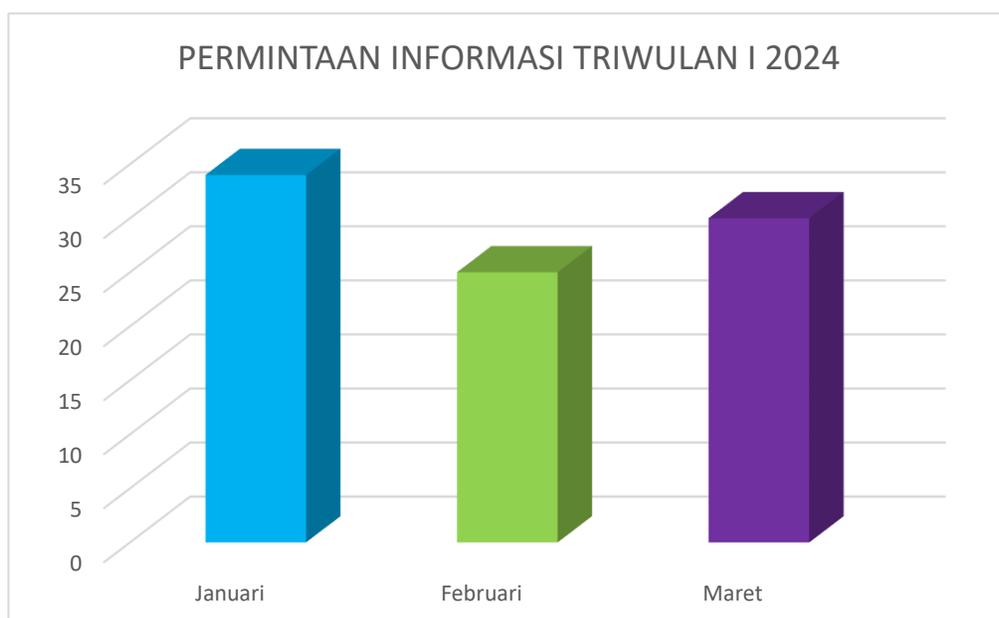
1. Desk layanan langsung
2. Kotak Pengaduan
3. Telepon/SMS/Whatapps: 082255334217
4. Email: [pkrsambanglihum@gmail.com](mailto:pkrsambanglihum@gmail.com) dan [pengaduan.sali@gmail.com](mailto:pengaduan.sali@gmail.com)
5. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan sms laporpaman ke nomor 1718.

## III. Hasil yang dicapai

Hasil pelayanan yang terlaksana

### 1. Pelayanan Informasi Publik

| NO            | BULAN    | PERMINTAAN INFORMASI |
|---------------|----------|----------------------|
| 1             | Januari  | 34                   |
| 2             | Februari | 25                   |
| 3             | Maret    | 30                   |
| <b>Jumlah</b> |          | <b>89</b>            |



Gambar 1

Grafik Permintaan Informasi Triwulan I 2024

2. Administrasi/Pendokumentasian

- a. Membuat laporan bulanan yang diketahui berjenjang mulai dari Kasie Humas dan Informasi, dan dilanjutkan ke Kepala Bidang Hukum dan Informasi;
- b. Pembuatan Telaahan Staf dan Nota Dinas untuk permintaan kebutuhan instalasi

3. Pengaduan Masyarakat

| NO            | BULAN    | JUMLAH PENGADUAN |
|---------------|----------|------------------|
| 1             | Januari  | 32               |
| 2             | Februari | 32               |
| 3             | Maret    | 36               |
| <b>Jumlah</b> |          | <b>100</b>       |



Gambar 2  
Grafik Aduan Masyarakat Triwulan I 2024

4. Pelaporan *Whistle Blowing System* dan Gratifikasi pada triwulan I Nihil (0)

5. pemeriksaan berkala pada saluran pengaduan masyarakat (SMS, WhatsApp, Aplikasi Lapor, email)

pelaksanaan pemeriksaan berkala pengaduan pada saluran pengaduan (SMS, WhatsApp, Aplikasi Lapor, email) dilakukan setiap hari.

6. Penyiaran, klarifikasi dan hak jawab informasi melalui media cetak, elektronik dan online pada triwulan I Nihil (0).

#### IV. Evaluasi

1. Permintaan informasi pada triwulan I tahun 2024 paling banyak pada bulan Maret, yaitu sebanyak 36 permintaan informasi melalui media WhatsApp, dengan isi permintaan informasi tentang jadwal layanan dokter, alur pendaftaran untuk peserta BPJS, serta perkembangan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum;
2. Permintaan informasi telah diberikan dengan rerata waktu yang diberikan 5 menit setelah permintaan informasi diberikan;
3. Aduan pada Triwulan I terjadi pada bulan Maret, dengan 38 aduan, yaitu aduan terkait keberatan terhadap kebijakan BPJS Kesehatan tentang *fingerprint*, dan tentang layanan parkir untuk pasien rawat inap;
4. Aduan tentang layanan oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, yaitu keberatan tentang tidak dibuatnya karcis parkir untuk pasien rawat inap, dan sudah diberikan tindak lanjut, yaitu dengan menggunakan hak jawab kepada pemberi aduan, bahwa Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum tidak memberikan karcis parkir rawat inap, dan hal ini sudah dikomunikasikan kepada bidang terkait, dan akan segera ditindaklanjuti;

#### V. Kesimpulan dan Saran

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dan disarankan antara lain:

1. Informasi telah diberikan kepada Masyarakat, sesuai dengan permintaan yang diberikan melalui berbagai kanal, baik langsung, maupun secara *online*, dengan rata-rata waktu tanggap 5 menit;
2. Alat yang digunakan dalam pemberian informasi, yaitu handphone saat ini sudah dalam kondisi rusak, dan sudah dilaporkan, namun belum mendapatkan respon dari pihak manajemen Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, sehingga perlu untuk segera ditindaklanjuti;
3. Unit yang diberikan aduan harus segera melakukan respon dalam bentuk tindak lanjut terhadap aduan yang diberikan oleh Masyarakat.

#### VI. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk diketahui bersama.

Mengetahui,  
Kasie Humas dan Informasi



Harmanto, SH  
NIP. 19800324 200604 1 018

Kepala Instalasi PKRS dan PIPM



Muhammad Redhani Aguspiyani, AMK  
NIP. 198908092011011001