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, Email: ysambang.lihum@gmail.com

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

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 infomasi publik, mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan dan menyebarluaskan 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 Analis 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:

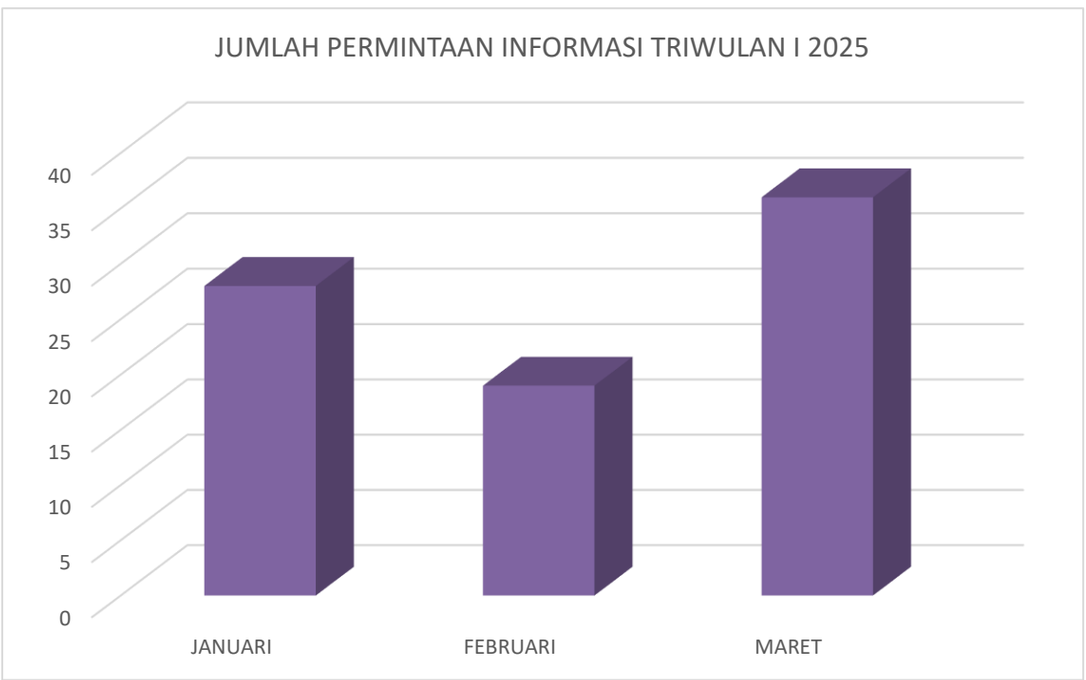
1. Desk layanan langsung
2. Kotak Pengaduan
3. Telepon/SMS/Whatapps: 082255334217
4. Email: pkrssambanglihum@gmail.com dan pengaduan.sali@gmail.com
5. www.lapor.go.id dan sms laporpaman ke nomor 1718.

III. Hasil yang dicapai

Hasil pelayanan yang terlaksana

1. Pelayanan Informasi Publik

NO	BULAN	PERMINTAAN INFORMASI
1	Januari	84
2	Februari	139
3	Maret	77
Jumlah		300



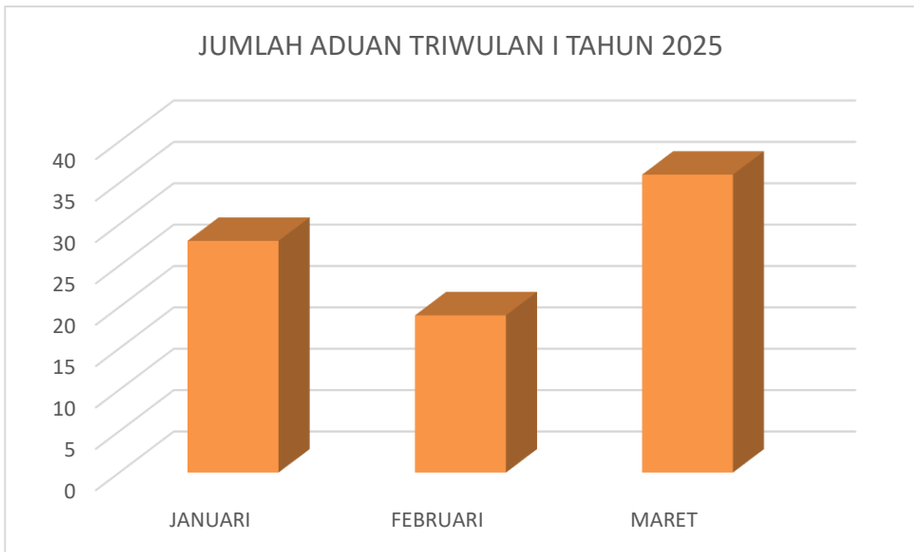
Gambar 1
Grafik Permintaan Informasi Triwulan I 2025

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	28
2	Februari	19
3	Maret	36
Jumlah		83



Gambar 2
Grafik Aduan Triwulan I 2025

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 III Nihil (0).

IV. Evaluasi

1. Permintaan informasi pada triwulan I tahun 2025 paling banyak pada bulan Febuari, yaitu sebanyak 139 permintaan informasi melalui media WhatssApp. Adapun jenis permintaan informasi yang diminta pada Triwulan I dapat digambarkan dengan rincian

Bulan	**Jenis Permintaan Informasi**					
	MCU	**Jenis Layanan**	**Perkembangan Pasien**	**Syarat Layanan**	**Lain-lain**	**Jumlah**
Januari	53	5	12	10	4	84
Februari	77	7	16	36	3	139
Maret	2	17	28	28	2	77

Permintaan informasi telah diberikan dengan rerata waktu yang diberikan 5 menit setelah permintaan informasi diberikan;

2. Aduan pada Triwulan I Tahun 2025 dapat digambarkan sebagai berikut :

No	Bulan	Narasi Aduan	Jumlah
1	Januari	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	27
		Sistem Antrean & Keterlambatan Dokter	1
2	Februari	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	18
		Sistem Antrean & Keterlambatan Dokter	1
3	Maret	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	36

Tindak Lanjut Aduan :

1. Untuk Aduan dengan keberatan terhadap kebijakan BPJS Kesehatan untuk melakukan fingerprint bagi peserta BPJS Kesehatan yang datang ke RSJ Sambang Lihum, maka diberikan informasi dan edukasi kesehatan kepada masyarakat yang memberikan aduan, yaitu :
   - Kebijakan untuk mewajibkan pasien melakukan perekaman sidik jari (finger print) sepenuhnya adalah kebijakan dari BPJS, dan bukan kebijakan yang dibuat oleh RSJ Sambang Lihum.
   - RSJ Sambang Lihum adalah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) yang dalam memberikan layanan kepada peserta BPJS,mengikuti aturan yang dibuat oleh BPJS;
   - Tujuan dilaksanakannya perekaman sidik jari (*fingerprint*) kepada peserta BPJS, agar peserta BPJS tidak lagi harus bolak-balik melengkapi persyaratan yang harus dibuat, seperti KTP,KK,KIS, dan lain-lain, sehingga layanan akan menjadi lebih cepat, dan menghindari adanya penyalahgunaan Kartu BPJS Kesehatan oleh orang yang tidak lagi terdaftar sebagai peserta BPJS;
   - Menyampaikan bahwa Keluhan dari masyarakat ini, tentu akan disampaikan langsung kepada BPJS, karena aduan ini terus masuk setiap hari ke instalasi Pengaduan masyarakat RSJ Sambang Lihum.

2. Untuk tindak lanjut aduan terhadap keterlambatan dokter, maka :
   - Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;
   - Petugas menjelaskan keterlambatan disebabkan karena dokter yang bersangkutan sedang melakukan *visite* di ruang rawat inap;
   - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
   - Aduan keterlambatan dokter datang di Poli Rawat Jalan Terpadu telah disampaikan ke Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum;
   - Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum segera akan melakukan evaluasi;
   - Status Aduan : Selesai

3. Untuk tindak lanjut aduan terhadap sistem antrean , maka :
   - Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;
   - Petugas menjelaskan terjadinya pemanggilan pasien tidak sesuai karena keberadaan dokter yang tidak datang sesuai waktunya, karena harus melakukan visitasi ke rawat inap terlebih dahulu, sehingga nomor antrian yang dipanggil menyesuaikan dengan keberadaan dokter di Poli;
   - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
   - Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang untuk segera ditindaklanjuti;

- Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum segera akan melakukan evaluasi;
- Status Aduan : Selesai

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. Informasi paling banyak adalah tentang permintaan informasi pelaksanaan *Medical Check Up* (MCU) yang dilaksanakan oleh RSJ Sambang Lihum.
3. Selama Triwulan I Tahun 2025 terdapat 83 aduan, dengan jumlah aduan terbanyak pada bulan Maret, dan narasi aduan terbanyak adalah tentang keberatan peserta BPJS Kesehatan terhadap kebijakan *fingerprint,* dan hal ini sudah dilakukan tindaklanjut

VI. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk diketahui bersama.

Kepala Instalasi PKRS dan PIPM

Muhammad Redhani Aguspiyani, AMK
NIP. 198908092011011001