



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 II 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:

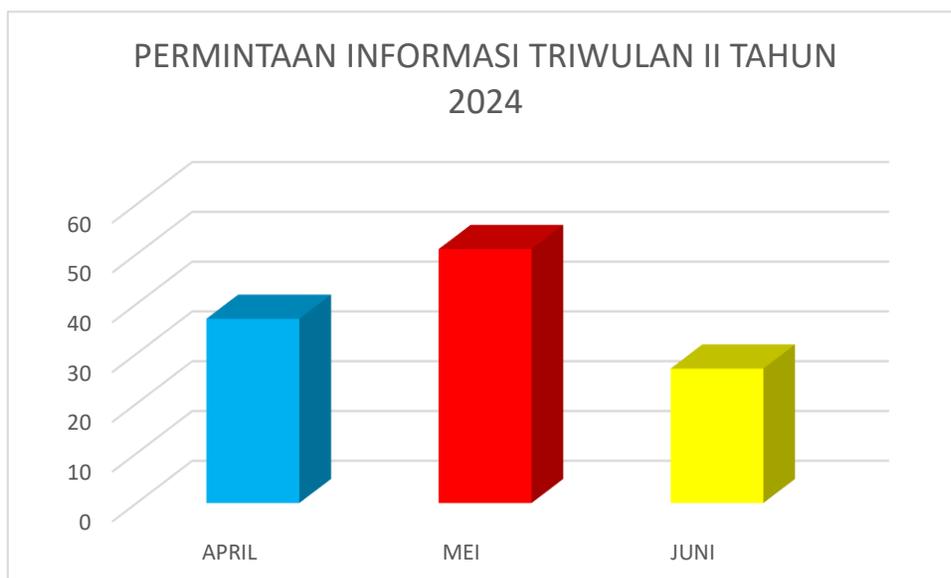
1. Desk layanan langsung
2. Kotak Pengaduan
3. Telepon/SMS/Whatapps: 082255334217
4. Email: pkrsambanglihum@gmail.com dan pengaduan.sali@gmail.com
5. www.lapor.go.id dan sms laporpaman ke nomor 1718.

III. Hasil yang dicapai

Hasil pelayanan yang terlaksana

1. Pelayanan Informasi Publik

NO	BULAN	PERMINTAAN INFORMASI
1	April	30
2	Mei	65
3	Juni	62
Jumlah		157



Gambar 1

Grafik Permintaan Informasi Triwulan II 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	April	37
2	Mei	51
3	Juni	27
Jumlah		96



Gambar 2
Grafik Aduan Masyarakat Triwulan II 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 II tahun 2024 paling banyak pada bulan Mei, yaitu sebanyak 65 permintaan informasi melalui media WhatssApp, 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 II terjadi pada bulan Mei, dengan 51 aduan, yaitu 46 aduan terkait keberatan terhadap kebijakan BPJS Kesehatan tentang *fingerprint*, 3 aduan (bulan April) tentang ketersediaan obat yang habis diganti dengan merk yang tidak sesuai keinginan, dan hal ini sudah diberikan tindak lanjut oleh instalasi farmasi, yaitu dengan mendatangi pihak pasien dan keluarga, melakukan permohonan maaf, dan memberikan edukasi bahwa ketersediaan obat yang biasanya pasien konsumsi sudah habis, namun tetap diberikan, walaupun dengan merk yang berbeda, tetapi tidak mengubah fungsi dari obat tersebut. Pasien dan keluarga memahami dan menerima penjelasan pihak farmasi.

Selain itu, terdapat 2 (dua) aduan di bulan Mei tentang ketermabatan dokter pada jam pelayanan di Poli rawat jalan terpadu, dan aduan dituliskan pada kartu kepuasan. Hal ini sudah diberikan tindak lanjut dengan menyampaikan permohonan maaf, dan menjelaskan bahwa pada hari tersebut, ada kegiatan dokter untuk ke ruang rawat inap terlebih dahulu memberikan terapi yang sifatnya segera. Penjelasan tersebut dimengerti dan diterima.

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.
4. Kebijakan BPJS Kesehatan untuk mewajibkan peserta BPJS Kesehatan melakukan *fingerprint* perlu segera mendapat tindaklanjuti Kembali, karena terjadi peningkatan angka aduan tentang keberatan melaksanakan *fingerprint*.

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