



# 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 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 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:

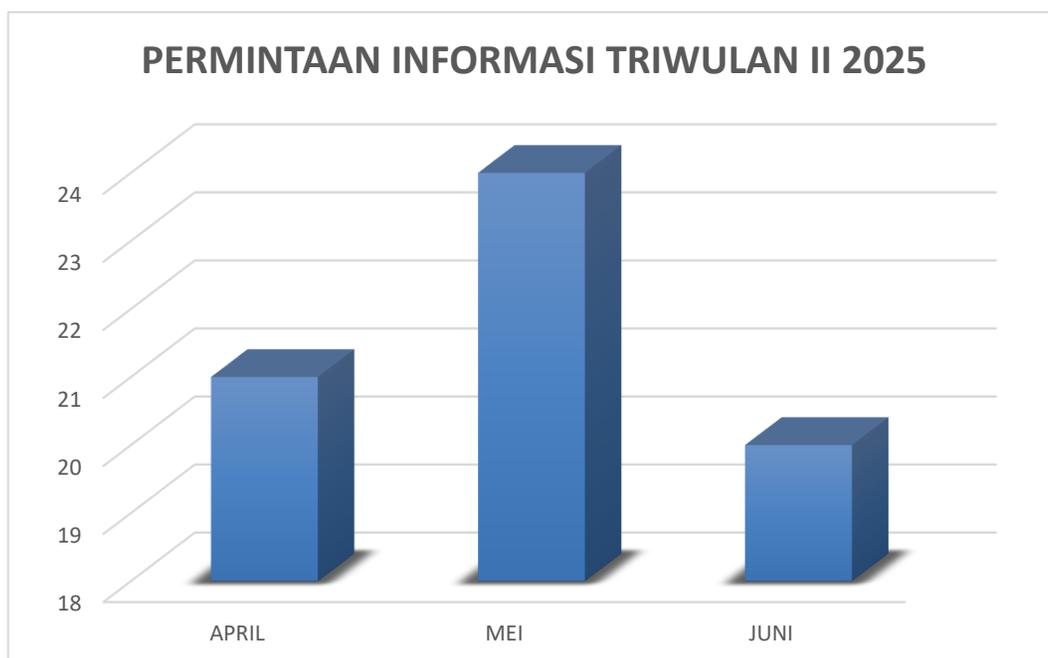
1. Desk layanan langsung
2. Kotak Pengaduan
3. Telepon/SMS/Whatapps: 082255334217
4. Email: [pkrsambanglihum@gmail.com](mailto:pkrsambanglihum@gmail.com) dan [pengaduan.sali@gmail.com](mailto:pengaduan.sali@gmail.com)
5. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan sms laporpaman ke nomor 1718.

## III. Hasil yang dicapai

Hasil pelayanan yang terlaksana

### 1. Pelayanan Informasi Publik

NO	BULAN	PERMINTAAN INFORMASI
1	April	95
2	Mei	95
3	Juni	92
<b>Jumlah</b>		<b>282</b>



Gambar 1  
Grafik Permintaan Informasi Triwulan II 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	April	21
2	Mei	24
3	Juni	20
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>



Gambar 2  
Grafik Aduan Triwulan I 2025

4. Pelaporan *Whistle Blowing System* dan Gratifikasi pada triwulan II

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 II tahun 2025 paling banyak pada bulan Februari, yaitu sebanyak 139 permintaan informasi melalui media WhatssApp. Adapun jenis permintaan informasi yang diminta pada Triwulan I dapat digambarkan dengan rincian sebagai berikut :

Bulan	Permintaan Informasi				
	Pendaftaran dan Syarat Layanan	Jenis layanan	Jadwal Dokter	Jam layanan	Perkembangan Pasien Rawat Inap
April	31	20	8	6	30
Mei	29	18	10	8	30
Juni	20	18	6	17	31

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

2. Aduan pada Triwulan IITahun 2025 dapat digambarkan sebagai berikut :

No	Bulan	Narasi Aduan	Jumlah
1	April	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	20
		Ketersediaan obat di farmasi yang kurang, sehingga pasien harus menebus obat di luar	1
2	Mei	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	19
		Waktu tunggu antrian obat terlalu lama	1
		Staff farmasi lebih banyak bicara daripada bekerja	1
		Jam layanan pendaftaran yang terlalu singkat, dan akses ke RSJ Sambang Lihum sangat jauh	2
		Obat yang diterima pasien kurang	1
3	Juni	Keberatan dengan kebijakan Finger Print	20

Tindak Lanjut Aduan :

- 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.
- Untuk tindak lanjut aduan terhadap waktu tunggu obat yang terlalu lama, maka :
  - Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;

- Petugas menjelaskan keterlambatan disebabkan karena obat yang diresepkan adalah obat racikan, sehingga perlu waktu lebih lama dibandingkan non racikan;
  - Sesuai SOP, untuk obat racikan memerlukan waktu 40-60 menit, dan non racikan 20-40 menit;
  - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
  - Status Aduan : Selesai
3. Untuk tindak lanjut aduan terhadap banyak petugas farmasi yang lebih banyak bicara daripada bekerja , maka :
- Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;
  - Petugas menjelaskan bahwa obrolan yang dibicarakan tidak lain adalah tentang bagaimana pelaksanaan resep obat dikerjakan pada instalasi farmasi agar cepat;
  - Petugas farmasi juga menyatakan bahwa memang tidak etis berbicara terlalu berlebihan apalagi di hadapan pasien, sehingga meminta maaf dan berjanji tidak akan mengulangi lagi
  - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
  - Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Penunjang untuk segera ditindaklanjuti;
  - Status Aduan : Selesai
4. Untuk tindak lanjut aduan terhadap jam pelayanan pendaftaran yang terlalu singkat , maka :
- Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;
  - Petugas menjelaskan bahwa batas waktu pendaftaran dari jam 08.00-10.00 sudah sesuai dengan SOP pendaftaran, dengan tujuan agar pada saat pelayanan, pasien tidak terlalu lama menunggu waktu pelayanan;
  - Saat ini RSJ Sambang Lihum juga telah menyediakan fasilitas pendaftaran *online*, baik melalui website maupun melalui Mobile JKN;
  - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
  - Status Aduan : Selesai
5. Untuk tindak lanjut aduan terhadap kurangnya obat yang diterima pasien , maka :
- Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;
  - Petugas menjelaskan bahwa ketersediaan obat tertentu di RSJ Sambang Lihum memang saat ini sedang dalam proses pembelian;
  - Untuk ketersediaan obat yang tidak ada, petugas farmasi telah melakukan substitusi dengan obat sejenis;
  - Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;
  - Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Penunjang untuk segera ditindaklanjuti;
  - 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. Selama Triwulan II Tahun 2025 terdapat 282 permintaan informasi, dengan jumlah permintaan informasi terbanyak pada bulan April dan Mei, dengan permintaan informasi terbanyak tentang pendaftaran dan syarat layanan. Seluruh permintaan informasi telah diberikan jawaban oleh petugas;
3. Selama Triwulan II Tahun 2025 terdapat 65 aduan, dengan jumlah aduan terbanyak pada bulan Mei sebanyak 24 aduan, dan narasi aduan terbanyak adalah tentang keberatan peserta BPJS Kesehatan terhadap kebijakan *fingerprint*, dan hal ini sudah dilakukan tindaklanjut.
4. Aduan tentang layanan di farmasi dan rawat jalan perlu untuk dikaji ulang untuk melakukann reuiu terhadap SOP maupun etika petugas pada saat melakukan pelayanan.

#### VI. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk diketahui bersama.

Kepala Instalasi PKRS dan PIPM



Muhammad Redhani Aguspiyani, AMK  
NIP. 198908092011011001