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 2023

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: informasi.sali@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	51
2	Februari	32
3	Maret	15
Jumlah		98

2. Administrasi/Pendokumentasian

a. Mendokumentasikan surat edaran sebanyak 1, yaitu tentang Jam Pulang kerja selama bulan Ramadhan 1444H di lingkungan RSJ Sambang Lihum.
b. RSJ Sambang Lihum melakukan kerjasama dengan Duta TV untuk siaran, perihal ucapan selamat melaksanakan ibadah puasa di bulan Ramadhan dan selamat hari Raya Idul Fitri 1444H.

3. Pengaduan Masyarakat

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN
1	Januari	1
2	Februari	5
3	Maret	0
Jumlah		

Laporan tindak lanjut dari unit terkait mengenai aduan, terlampir

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.

Pemerikasan kotak pengaduan dilakukan perbulan (2 kondisi baik), (6 perlu perbaikan). Kondisi fisik kotak.

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

IV. Evaluasi

1. Permintaan informasi pada bulan Januari banyak adalah permintaan yang banyak, melebihi permintaan di bulan-bulan sebelumnya, hal ini disebabkan banyaknya permintaan layanan informasi tentang *Medical Check Up* (MCU) bagi CPNS, dan permintaan informasi ini dilakukan 1X24 jam, dengan nomor pengaduan masyarakat RSJ Sambang Lihum;
2. Permintaan informasi di Triwulan I Tahun 2023 adalah tentang perkembangan pasien rawat inap, serta jam layanan pada hari kerja;
3. Aduan pada Triwulan I Tahun 2023 telah ditindaklanjuti oleh instalasi terkait, dengan kuantitas aduan lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya;
4. Aduan pada triwulan I ini banyak tentang kualitas SDM yang dinilai masyarakat tidak memuaskan.

V. Kesimpulan dan Saran

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dan disarankan antara lain:

1. Permintaan informasi pada Triwulan I Tahun 2023 ini termasuk ke dalam kuantitas yang lebih banyak dari permintaan informasi sebelumnya, termasuk pemberian aduan, termasuk tinggi dalam triwulan I tahun 2023 ini, dan sudah ditindaklanjuti oleh instalasi terkait;
2. Nomor kontak untuk informasi layanan MCU bagi CPNS perlu memberikan nomor yang baru, agar terjadi pemilahan informasi layanan MCU dengan permintaan informasi maupun aduan lainnya;
3. Perbaikan saluran pengaduan dan kotak kepuasan

VI. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk diketahui bersama.

Mengetahui,
Kasie Humas dan Informasi

Amir Hani, SE
NIP. 19800613 200501 1 010

Kepala Instalasi PKRS dan PIPM

Muhammad Redhani Aguspiyani, AMK
NIP. 198908092011011001