



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 III 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 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: 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	Juli	31
2	Agustus	30
3	September	22
Jumlah		83

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	Juli	191
2	Agustus	82
3	September	49
Jumlah		322

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

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 III tahun 2023 paling banyak 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, dengan permintaan informasi terbanyak pada bulan Juli, yaitu 31 permintaan informasi;
2. Kanal permintaan informasi oleh Masyarakat masih paling banyak melalui media WhatsApp, dan permintaan informasi langsung. Hal ini perlu menjadi catatan, agar Masyarakat mengetahui bahwa kanal permintaan informasi dapat diakses melalui berbagai kanal yang tersedia;
3. Aduan pada Triwulan III Tahun 2023 sangat tinggi, yaitu aduan tentang Kebijakan BPJS tentang kewajiban peserta BPJS untuk melakukan *finger print*, yang banyak dikeluhkan Masyarakat, dan hal ini sudah ditindaklanjuti dengan telah dilakukannya pertemuan dengan BPJS Kalimantan Selatan, dengan hasil bahwa *finger print* dapat tidak dilakukan apabila pasien dapat melakukan *self assessment* atau dengan melakukan Tindakan approval oleh pendaftaran;
4. Aduan tentang layanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum ada pada bulan Juli, yaitu tentang ketidakramahan petugas saat melakukan layanan kepada pasien.

V. Kesimpulan dan Saran

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dan disarankan antara lain:

1. Aduan paling banyak terjadi di Triwulan III Tahun 2023, dan tidak memiliki kaitan dengan kebijakan yang dibuat oleh Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, tetapi tentang kebijakan oleh BPJS Kesehatan tentang kewajiban peserta BPJS untuk melakukan *finger print*;
2. Pemberian informasi telah dilakukan dengan respon waktu rata-rata 5 menit langsung diberikan, selama permintaan informasi tersebut tidak termasuk dalam permintaan informasi yang dikecualikan;
3. Perbaiki 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