



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 IV 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 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 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	Oktober	22
2	November	24
3	Desember	14
Jumlah		60

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	Oktober	25
2	November	13
3	Desember	11
Jumlah		49

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

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 IV Nihil (0).

IV. Evaluasi

1. Permintaan informasi pada triwulan IV tahun 2023 paling banyak pada bulan Oktober dengan isi permintaan informasi tentang jadwal pemeriksaan dokter, alur layanan peserta BPJS, dan perkembangan pasien rawat inap;
2. Permintaan Informasi pada bulan Desember paling banyak diisi dengan permintaan informasi tentang Medical Check Up (MCU) bagi PPPK Tahun 2023 yang telah dinyatakan lulus;
3. Aduan pada Triwulan IV Tahun 2023 tentang Kebijakan BPJS tentang kewajiban peserta BPJS untuk melakukan *finger print*, berangsur turun dari aduan pada triwulan III lalu, dan tindak lanjut yang diberikan oleh instalasi PKRS dan PIPM adalah dengan memberikan edukasi kepada masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum tentang kebijakan yang dibuat oleh BPJS Kesehatan;
4. Aduan tentang layanan Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum ada pada Triwulan IV Tahun 2023 tidak ada.

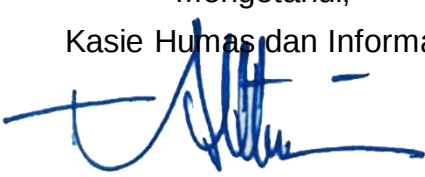
V. Kesimpulan dan Saran

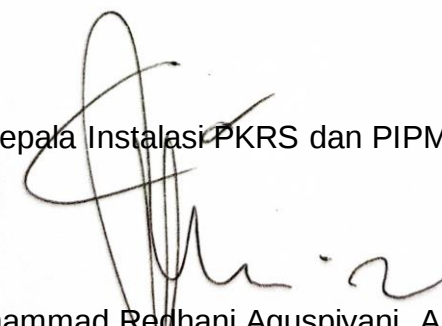
Beberapa hal yang dapat disimpulkan dan disarankan antara lain:

1. Tindak lanjut terhadap aduan Masyarakat tentang *finger print* yang dilakukan pada Triwulan III berdampak positif dengan indikator turunnya jumlah aduan terhadap keberatan pelaksanaan *finger print*;
2. Pemberian informasi diberikan kepada Masyarakat dengan cara pemberian informasi melalui layanan langsung (*on desk*), maupun melalui media WhatssApp, dan telepon dengan waktu layanan 1X24 jam;
3. Perlunya penambahan SDM untuk layanan aduan dengan SDM yang telah tersertifikasi layanan *service excellent*.

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 Rezhani Aguspiyani, AMK
NIP. 198908092011011001