



# RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

## LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA

Surat Masuk

SIFAT : Biasa

TINDAK LANJUT :

**3500**

INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi

KODE KLASIFIKASI : 445.2

07:18:07

ISI : Laporan Monitoring & Evaluasi Tentang Permohonan Informasi Bulan November 2021 (Terlampir).

DARI : Ka. Instalasi Humas & Pemasaran  
(Surakarta)

LAMPIRAN :

PIMPINAN

TGL SURAT :

NO. SURAT :

KE :

DARI :

03/12/2021

1

09/12/2021

Diteruskan Kepada :

ISI DISPOSISI :

Wadir Pelayanan Medis .....

Wadir Administrasi .....  *UD*

*9/12/21*

## LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

Diteruskan Kepada:

Kabid. Pelayanan Medis .....

Kabid. Keperawatan .....

Kabid. Penunjang Medis .....

Kabag. Keuangan .....

Kabag. Perencanaan & Diklitbang .....

Kabag. Umum .....

*sbg bahan evcha.*

*13/12/21*

## LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

No. Agenda :

Diteruskan Kepada :

Kasi / Kasubbag *Pme* .....

Ka. Instalasi .....

Lain-Lain .....

*Relap data & laporan*  
*[Signature]*

*Jahya Fatmahanik R.*  
*13/12*



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

Jl. Ki Hajar Dewantara 80 Jebres Kota Pos. 187 Surakarta 57136 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com



Surakarta, 3 Desember 2021

Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Permohonan Informasi  
Lampiran :

Kepada Yth :  
Pit. Direktur RSJD Surakarta  
di-  
**SURAKARTA**

Dengan hormat,  
Dengan ini kami sampaikan laporan tentang Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Permohonan Informasi pada RSJD Surakarta bulan November 2021, sebagai berikut :

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Permohonan Informasi	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	2-Nov-21	WA Hotline Service 083117708786	-	Asalamualaikum Maaf mau minta informasi vaksin dosis 1 masih tersedia apa tidak ya	Selamat sore, iya kak masih tersedia, berikut kami sampaikan informasi mengenai vaksin di RSJD Surakarta. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
2	3-Nov-21	WA Hotline Service 085799867095	-	halo selamat pagi, maaf mengganggu. mau bertanya, kalau mau konseling mandiri tanpa bpjs cara pendaftarannya bagaimana ya serta biaya per sesinya berapa? terimakasih sebelumnya  psikologi kakk	Selamat pagi, yang dimaksud konseling psikologi atau psikiater ya kak? Berikut kami sampaikan tarif pelayanan Psikologi RSJD Surakarta	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
3	3-Nov-21	WA Hotline Service 085642438437	-	Selamat pagi, mau tanya apakah masih ada jadwal vaksin utk bulan november?	Selamat pagi, iya ada bpk/ibu, berikut kami sampaikan informasi mengenai vaksin di RSJD Surakarta. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
4	3-Nov-21	WA Hotline Service 087780439846	-	Selamat sore Mau menanyakan pemeriksaan utk kunjungan setiap hr apa utk anak usia 14 th  Alamat pas nya dimana	Selamat sore berikut kjami sampaikan jadwal pendaftaran dan pelayanan kami. Terimakasih salam  Jl. Ki hajar dewantoro No.80 Jebres, Surakarta	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
5	4-Nov-21	WA Hotline Service 081252558891	-	malam kak mau tanya untuk pelayanan konsultasi dgn psikolog itu gimana ya? apakah untuk terapi di kategorikan sesuai keluhan?	Malam, Kak. Untuk konsultasi langsung, tarifnya tergantung kasusnya, Kak. Untuk terapi sendiri psikolog yang menentukan terapi apa yang dibutuhkan atau jika dirasa dibutuhkan dirujuk ke psikiater. Terima kasih. Salam.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close

6	5-Nov-21	WA Hotline Service 085600236057	-	Halo kak ijin bertanya apakah masih tersedia jadwal pelayanan vaksin untuk usia 12 tahun ke atas?	Selamat siang, iya ada kak, utk hari ini pelayanan vaksin sudah tutup. Buka kembali di hari senin.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
7	8-Nov-21	WA Hotline Service 08122782506	-	Maaf mau tanya dr aliyah praktik di narayana hari apa saja njih?	Selamat siang dr. aliyah praktek di Narayana pada hari Senin saja. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
8	9-Nov-21	WA Hotline Service 085659661991	-	Salaam... mau tanya, kalo mau tes antigen hari ahad apakah buka?	Selamat pagi pelayanan tes antigen di RSDJ Surakarta melayani 24jam. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
9	10-Nov-21	Instagram @afnght	-	selamat siang, maaf mau tanya. itu untuk rawat jalan biaya tersebut sudah meliputi obat apa diluar obat ya?  kalo biaya psikolog itu bagaimana ya kak? atukah sama atau berbeda biayanya?	Halo, Kak. Belum termasuk obat ya, Kak. Dan satu pasien dengan pasien lain berbeda tergantung yg diresepkan dokter. Begitu kak. Terima kasih. Salam.  Kalau untuk biaya konsultasi dengan psikolog tarifnya Rp 75.000-100.000, Kak, tarifnya berbeda tergantung kasus yg dikonsultasikan.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
10	10-Nov-21	WA Hotline Service 083841324563	-	Assalamualaikum Selmat pagi bapak/ibu , saya mau menanyakan mengenai vaksinasi di RSDJ  Saya KTP Surakarta terpatnya Mojosongo sebelum nya saya sudah melaksanakan vaksinasi di Jogja dosis 1 karena saat itu saya kerj di Jogja , apakah utk vaksin ke 2 saya bisa vaksin di RSDJ Surakarta? Vaksin dosis 1 saya Astra  Mohon bantuanya	Waalikumsalam, selamat pagi. Mohon maaf untuk Vaksin Astra Zeneca di RSDJ Surakarta tidak tersedia, jd tidak bisa. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
11	10-Nov-21	WA Hotline Service 087729429256	-	selamat pagi, saya mau tanya, untuk pendaftaran ke klinik tumbuh kembang anak (BPJS) apakah perlu membawa anaknya? atau bisa diwakilkan kakaknya?	Selamat pagi, untuk pendaftaran langsung dilayani pemeriksaan, jadi pasien harus dibawa. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close

12	10-Nov-21	WA Hotline Service 081259629748	-	Selamat sore...saya mau tanya seandainya pasien tidak mau ikut kontrol karena jarak jauh pengambilan obat apa bisa diwakilkan pihak keluarga Terima kasih  Hari Sabtu Minggu libur nopo mboten	Selamat malam, tidak bisa pasien harus tetap datang. Terimakasih salam  Berikut jadwal pelayanan kami	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
13	11-Nov-21	WA Hotline Service 085784330578	-	Selamat pagi, Saya mau tanya, bapak saya pasien bpjs, jdwal kontrolnya seharusnya senin, misal mau kontrol maju di hari jumat apakah boleh? Untuk rujukannya ini sedang diperpanjang km habis bulan kmrn	Selamat pagi, iya bisa jika maju kontrol di hari Jumat. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
14	11-Nov-21	WA Hotline Service 081548400607	-	izin bertanya untuk pemeriksaan sehat jiwa tahapan pendaftaran bagaimana ya?	Silahkan datang langsung ke RSJD Surakarta dan silahkan daftar terlebih dahulu, bisa daftar langsung atau daftar online melalui aplikasi SIPEMANDU yang didownload di Playstore. Berikut kami sampaikan jam pendaftaran dan pelayanan kami	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
15	11-Nov-21	WA Hotline Service 085728057825	-	Bpk/ibu mau menanyak utk vaksin yg di rsjd utk luar kota solo bs pak/ibu?	Untuk ktp luar kota Surakarta silahkan membawa surat keterangan domisili di Surakarta. Terima kasih. Salam.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
16	14-Nov-21	WA Hotline Service 081226649728	Kevin	Assalamualaikum min saya kevin mau tanya harga hipnoterapi rsj surakarta brp Saya ada rencana hipnoterapi awal tahun 2022  Brp sesi min Soalnya saya lagi problem permasalahan hidup berat	Walaikumsalam selamat sore, terima kasih telah menghubungi hotline service rsj surakarta Tarif hipnoterapi di kisaran Rp 225.000,-  225k per sesi Atau bisa langsung tanya ke nomer psikologi mobile, nanti akan dijelaskan detail	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
17	15-Nov-21	WA Hotline Service 0895379923127	-	Selamat siang, saya mau bertanya terkait pendaftaran poliklinik. Jika saya ingin konsultasi dengan psikiater itu apakah harus mengambil poliklinik psikologi atau klinik jiwa dewasa ya? Terima kasih	Selamat siang, silahkan memilih klinik jiwa dewasa. Terimakasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close

18	16-Nov-21	Instagram @niken_aja_	-	<p>Permisi ka Mauu tnyyaa klo d rsj surakarta biaya tes narkoba brp ya Trmkash</p> <p>keperluan sekolah pelatihan profesi kan Jm brp ya ka biasanya pemeriksaanya</p>	<p>Halo, Kak. Maaf, untuk keperluan apa, Kak? Ada beberapa macam tarif, untuk pekerjaan biasanya membutuhkan 3 item pemeriksaan dengan tarif Rp 205.600. Terima kasih. Salam.</p> <p>Kalau untuk keperluan tersebut biasanya 3 item pemeriksaan, Kak. Namun tergantung yang dikehendaki dari instansi yang didaftar. Biasanya Amphetamin, Benzodiazepin, Canabinoid/THC. Kami sarankan konfirmasi kembali ke sekolah Kakak, berapa item yang dikehendaki. Untuk pemeriksaan tersebut kami buka di jam pelayanan rawat jalan, Senin - Kamis pukul 07.00 - 15.30 WIB (Pendaftaran tutup pukul 14.00 WIB) dan Jumat pukul 07.00 - 14.00 WIB (Pendaftaran tutup pukul 12.00 WIB).</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
19	16-Nov-21	WA Hotline Service 081228719557	Dyna	<p>Selamat sore saya dengan Dyna maaf saya mau tanya untuk test MMPI apa syarat nya dan bisa daftar dimana? juga untuk biayanya Terimakasih</p>	<p>Selamat sore bisa mendaftar secara langsung datang ke RSJD Surakarta atau daftar online melalui aplikasi SIPEMANDU yang didownload melalui playstore. Biaya Rp. 250.000,- dan biaya pendaftaran pasien baru Rp. 35.000,- Terimakasih salam</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
20	17-Nov-21	WA Hotline Service 08118609261	-	<p>Yth RSJD Surakarta</p> <p>Mohon informasi utk Pendaftaran Vaksinasi Covid-19. Terima kasih</p>	<p>Selamat siang berikut kami sampaikan informasi vaksin di RSJD Surakarta. Terimakasih salam</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
21	18-Nov-21	WA Hotline Service 082134693356	-	<p>Siang min, mau tanya kalo ke terapi psikolog biayanya brp ya?</p>	<p>Selamat siang berikut kami sampaikan tarif pelayanan psikologi RSJD Surakarta. Terimakasih salam</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
22	19-Nov-21	WA Hotline Service 087845701889	-	<p>Assalamualaikum selamat siang. Izin bertanya bapak/ibu. Apakah di RSJD Surakarta menerima mahasiswa jurusan rekam medis untuk melakukan penelitian tugas akhir nggih? Terimakasih Wassalamu'alaikum</p> <p>Terimakasih bapak/ibu Mohon maaf untuk biaya perijinannya sekitar berapa nggih pak/bu?</p> <p>D3 pak/bu..</p>	<p>Walaikumsalam, seelamat sore.. Bisa kak, kakak bisa bersurat yang ditujukan kepada direktur RSJD Surakarta melalui subag Tata Usaha.</p> <p>Untuk D3 atau S1 ya kak?</p> <p>Untuk D3 biaya 75.000</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close


23	19-Nov-21	WA Hotline Service 085875372110	-	Assalamualaikum, Selamat malam.. saya hanna, mau bertanya apakah masih ada vaksinasi untuk umur 12 tahun keatas? Terima kasih sebelumnya..  gratis atau membayar kak?	Walaikumsalam, selamat malam kak, terimakasih telah menghubungi hotline service rajd surakarta, untuk vaksin 12 tahun keatas masih ada kak  Tanpa dipungut biaya kak	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
24	22-Nov-21	WA Hotline Service 082134594119	-	Selamat siang, izin bertanya min. Jika ingin konsultasi dengan psikolog terkait permasalahan tumbuh kembang anak bisa langsung atau harus daftar online terlebih dahulu ya? Terima kasih  baik terima kasih min Oiya untuk tarif psikolog tidak tertera di Instagram ya min?	selamat siang, bisa langsung datang dan daftar ke RSJD Surakarta atau jika melalui online silahkan download aplikasi sipemandu di playstore, terima kasih salam  Ini kak tarif pelayanan Psikologi kami	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
25	22-Nov-21	WA Hotline Service 085875536722	-	Permisi kak mau tanya untuk jadwal eeg ( Elektro Encephalo Graphy ) di rsjd solo itu dari hari sampai hari apa nggeh ?	Selamat malam, Berikut jadwal pelayanan RSJD Surakarta, jika ingin periksa eeg konsultasi terlebih dahulu dengan dokter, sebelum daftar silahkan telepon atau WA konfirmasi terlebih dahulu untuk memastikan dokter ada atau tidak di hari tsb. terima kasih salam	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close
26	24-Nov-21	Instagram @dyaharf	-	Selamat sore kak. Mohon informasi ada atau tidak lowongan untuk terapis wicara terimakasih	Halo, Kak. Untuk saat ini kami belum membuka kembali rekrutmen pegawai. Silahkan cek website <a href="https://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id/">https://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id/</a> dan medsos resmi RSJD Surakarta secara berkala ya. RSJD Surakarta merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, untuk lowongan CPNS dan PPPK dapat juga memantau kanal resmi milik BKD Provinsi Jawa Tengah, ya. Terima kasih. Salam.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
27	25-Nov-21	WA Hotline Service 082133002193	-	Selamat malam Permisi mau tanya admin Kalau mau membuat surat keterangan bebas narkoba di Rsjd Surakarta apakah bisa jadi sehari?	Selamat malam, Kak. Proses jadi surat-surat tersebut menyesuaikan antrian yang ada. Bisa jadi sehari dengan catatan antrian tidak terlalu banyak dan yang bersangkutan melakukan reservasi di jam pagi untuk segera dilakukan pemeriksaan. Begitu, Kak. Terima kasih. Salam.	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close

28	27-Nov-21	WA Hotline Service 085713326277	-	<p>Selamat siang ka, perkenalkan saya kurnia, ka saya mau tanya untuk tes kejiwaan MMPI di RSJD surakarta apakah hasilnya tesnya ada surat interpretasinya ya ka, dan biayanya berapa, terimakasih ka</p> <p>Dan kalau tes mmpi yang hasil tes nya berkasnya paling lengkap itu jenis MMPi apa ya ka, untuk pemberkasan tes CPNS, yang ada surat keterangan, hasil interpretasi, dan grafiknya, serta biayanya berapa ?</p> <p>Mohon informasinya ya ka, terimakasih banyak</p> <p>Untuk hasil tes mmpi nya selain ada hasil interpretasi apakah juga ada hasil grafiknya ka ?</p>	<p>Selamat siang kak kurnia, Untuk test kesehatan jasmani rohani kami ada paket seharga 385k namun belum termasuk test mmpi, untuk penambahan test mmpi yang hasilnya menyertakan hasil interpretasi ada penambahan biaya 250k</p> <p>Iya betul, test mmpi nanti ada grafik dan gambar</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut.	Close
29	29-Nov-21	WA Hotline Service 085701049600	-	<p>Selamat siang .. Mau bertanya.. Untuk tes kesehatan narkoba dll. Lengkap biasanya untuk pemberkasan cpns itu berapa biayanya?</p>	<p>Selamat siang, berikut kami smpaikan informasi mengenai pembuatan surat keterangan sehat. Terimakasih salam</p>	Sudah diberikan jawaban tentang penjelasan serta melampirkan atas informasi yang dibutuhkan dengan membalas pesan tersebut	Close

Evaluasi :  
 - Jumlah Permohonan Informasi yang diterima bulan November 2021 berjumlah 29.  
 - Semua Permohonan Informasi yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Demikian laporan kegiatan pada bulan November 2021 yang telah kami selesaikan, agar menjadikan periksa.

Mengetahui,  
 Kabag. Umum

  
Joko Mulyono, S.STP, M.Si  
 NIP. 19770907 199511 1 001

Ka. Instalasi Humas dan Pemasaran



Dedy Ariwidianto, S.Kep.Ns  
 NIP. 19870117 201001 1 011













# RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

## LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA

Surat Masuk

SIFAT : Biasa

TINDAK LANJUT :

**3499**

INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi

KODE KLASIFIKASI : 445.2

07:16:13

ISI : Laporan Monitoring & Evaluasi Tentang Saran pada RSJD Surakarta Bulan November 2021 (Terlampir).

DARI : Ka. Instalasi Humas & Pemasaran  
(Surakarta)

LAMPIRAN :

PIMPINAN

TGL SURAT : NO. SURAT :  
02/12/2021 -

KE :  
09/12/2021

DARI :

Diteruskan Kepada :

Wadir Pelayanan Medis .....   
Wadir Administrasi .....

ISI DISPOSISI :

uor

g/n u

## LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

Diteruskan Kepada:

Kabid. Pelayanan Medis .....   
Kabid. Keperawatan .....   
Kabid. Penunjang Medis .....   
Kabag. Keuangan .....   
Kabag. Perencanaan & Diklitbang .....   
Kabag. Umum .....

slg bahas uclan  
13/12/21

## LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

No. Agenda :

Diteruskan Kepada :  
Kasi / Kasubbag .....   
Ka. Instalasi .....   
Lain-Lain .....

revisi data & pelayanan  
PMT

Jadi Febiyu R.  
13/12/21



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH SURAKARTA

Jl. Ki Hajar Dewantara 92, Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com



Surakarta, 2 Desember 2021

Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Saran  
Lampiran :

Kepada Yth :  
Plt. Direktur RSJD Surakarta  
di-

**SURAKARTA**

Dengan hormat,  
Dengan ini kami sampaikan laporan tentang Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Saran pada RSJD Surakarta bulan November 2021,  
sebagai berikut :

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	12-Nov-21	WA Hotline Service 081226111027	-	Selamat sore Saya mau menyampaikan kritik atas pelayanan di IGD. Beberapa waktu yang lalu saya melakukan tes swab di IGD RSJD, namun saya harus menunggu cukup lama dikarenakan petugas tidak ada. Ketika saya tanya dimana, saya diberitahu bahwa petugas sedang sarapan di saat jam operasional. Tanpa mengurangi rasa hormat, saya berharap pelayanan kedepan nya lebih teratur lagi. Untuk RSJD yang lebih baik. Terimakasih Alangkah baiknya kalo petugas igd lbh ramah ya jd pelanggan akan lbh nyaman, smoga rsjd ada perbaikan, terima kasih	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis	1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Pelayanan Medis untuk berkoordinasi dan melakukan pembinaan kepada pegawai yang bersangkutan serta memotivasi kepada Instalasi Rekam Medis untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. 2. Pegawai yang bersangkutan bersedia untuk memperbaiki pelayanan, tidak meninggalkan tempat pada saat jam pelayanan operasional 3. Memberikan klarifikasi kepada keluarga pasiendan memohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk selanjutnya akan meningkatkan pelayanan kepada pasien, pasien telah menerima.	Close

	12-Nov-21	WA Hotline Service 082354038395	Andarini Putri	Selamat pagi, saya ijin bertanya mengenai pelayanan di rsjd surakarta. Apakah para pelayanannya memang judes atau bagaimana ya? saya merasa kurang ramah Pelayanan bagian administrasi awal dan kasir, di bagian farmasi juga kurang ramah, saya tidak menggunakan bpjs. sudah 2x saya kesana. Awalnya saya kira mungkin perasaan saya saja tapi ternyata kesana lg memang samaa meskipun memakai masker tidak ada senyum2 nya dgn pasien malah kesannya memakai nada tinggi ijin bertanya kembali, apakah dikasir administrasi/farmasi memang tidak disediakan kembalian? soalnya saya kalo mau membayar selalu dinasehati memakai uang pas. Sedangkan saya kalau ke rsj tdk membawa pendamping, apalg kalo saya sedang tidak enak badan dan GAD saya muncul rasanya pengen marah. Maaf sbimnyaa	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Pelayanan Medis untuk berkoordinasi dan melakukan pembinaan kepada pegawai yang bersangkutan serta memotivasi kepada Instalasi Rekam Medis untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</li> <li>2. Pegawai yang bersangkutan bersedia untuk memperbaiki pelayanan, tidak meninggalkan tempat pada saat jam pelayanan operasional</li> <li>3. Memberikan klarifikasi kepada keluarga pasien dan memohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk selanjutnya akan meningkatkan pelayanan kepada pasien, pasien telah menerima.</li> </ol>	Close
--	-----------	------------------------------------	----------------	---	---	---	-------

Evaluasi :  
 - Jumlah saran yang diterima bulan November 2021 berjumlah 2.  
 - Semua saran yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Demikian laporan kegiatan pada bulan November 2021 yang telah kami selesaikan, agar menjadikan periksa.

Mengetahui,  
 Kabag. Umum

Joko Mulyono, S.STP, M.Si  
 NIP. 19770907 199511 1 001 ✓

Ka. Instalasi Humas dan Pemasaran



Dedy Ariwidiyanto, S.Kep.Ns  
 NIP. 19870117 201001 1 011



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA**

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920  
E-mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

**FORMULIR TINDAK LANJUT SARAN**

Nomor :        /        /

**A. IDENTITAS**

**NAMA** : Rosi Novitasari  
**ALAMAT** : Menjing Kel. Pandeyan Rt1/Rw2 Kec. Ngemplak Kab. Boyolali  
**NO. IDENTITAS** : No RM 00094241  
**PEKERJAAN** : Swasta  
**No. / HP** : 081226111027  
**E-mail** : -  
**KANAL SARAN** : Hotline Service 082323000333  
**TANGGAL SARAN** : 18 Oktober 2021

**B. SUBYEK SARAN**

1. Petugas Administrasi IGD

**C. URAIAN SARAN**

- Petugas tidak ada, sarapan pada jam operasional
- Petugas Kurang ramah

**D. TINDAK LANJUT**

Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan Medis serta tindak lanjut dari unit kerja

Surakarta, 12 November 2021

Kepala Bagian Umum  
Ketua PPID Pembantu  
RSJD Surakarta

**Joko Mulyono, S.STP, M.Si**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19770907 199511 1 001

# 1. SARAN



# TINDAK LANJUT







**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA**

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920  
E-mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

**FORMULIR TINDAK LANJUT SARAN**

Nomor :        /        /

**A. IDENTITAS**

**NAMA** : Andarini Putri Cahyaningtyas  
**ALAMAT** : Cinderejo Kidul Kel. Gilingan RT 6/ RW 9 Kec. Banjarsari Kota  
Surakarta  
**NO. IDENTITAS** : No RM 00094609  
**PEKERJAAN** : Swasta  
**No. / HP** : 082354038395  
**E-mail** : -  
**KANAL SARAN** : Hotline Service 082323000333  
**TANGGAL SARAN** : 26 Oktober 2021

**B. SUBYEK SARAN**

1. Petugas Administrasi Rawat Jalan
2. Petugas Kasir Farmasi

**C. URAIAN SARAN**

- Petugas kurang ramah dan bekesan memakai nada tinggi
- Tidak disediakan kembalian oleh kasir Inst. Farmasi selalu dinasehati memakai uang pas

**D. TINDAK LANJUT**

Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan Medis dan tindak lanjut dari unit kerja

Surakarta, 12 November 2021

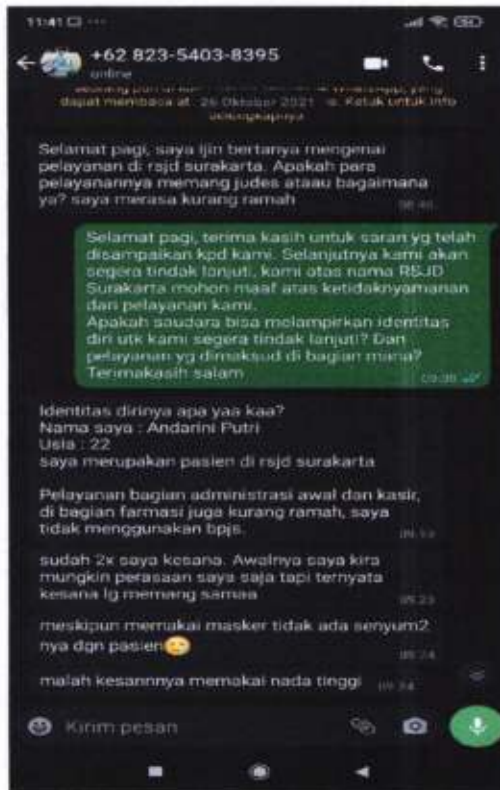
Kepala Bagian Umum  
Ketua PPID Pembantu  
RSJD Surakarta

**Joko Mulyono, S.STP, M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19770907 199511 1 001

## 2. SARAN



## TINDAK LANJUT





**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR**

BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA		Surat Masuk <b>3501</b> 07:20:25
SIFAT : Biasa	TINDAK LANJUT :	
INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi	KODE KLASIFIKASI : 445.2	

ISI : Laporan Monitoring & Evaluasi Tentang Pengaduan pada RSJD Surakarta Bulan November 2021 (Terlampir).

DARI : Ka. Instalasi Humas & Pemasaran (Surakarta)		LAMPIRAN :	
		PIMPINAN	
TGL SURAT : 03/12/2021	NO. SURAT : 2	KE : 09/12/2021	DARI :
Diteruskan Kepada :		ISI DISPOSISI :	
Wadir Pelayanan Medis .....	<input type="checkbox"/>	VOL 9/12/21	
Wadir Administrasi .....	<input checked="" type="checkbox"/>		

**LEMBAR DISPOSISI WADIR**

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :	
Diteruskan Kepada:	slg bahan araban 13/12/21	
Kabid. Pelayanan Medis .....		<input type="checkbox"/>
Kabid. Keperawatan .....		<input type="checkbox"/>
Kabid. Penunjang Medis .....		<input type="checkbox"/>
Kabag. Keuangan .....		<input type="checkbox"/>
Kabag. Perencanaan & Diklitbang .....		<input checked="" type="checkbox"/>
Kabag. Umum .....	<input type="checkbox"/>	

**LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID**

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :	
No. Agenda :	PNE Peningkatan & pelayanan 13/12/21	
Diteruskan Kepada :		
Kasi / Kasubbag .....		<input checked="" type="checkbox"/>
Ka. Instalasi .....		<input type="checkbox"/>
Lain-Lain .....		<input type="checkbox"/>

Jadwin  
13/12/21



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com



Surakarta, 3 Desember 2021

Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Pengaduan  
Lampiran :

Kepada Yth:  
Plt. Direktur RSJD Surakarta  
di-

**SURAKARTA**

Dengan hormat,  
Dengan ini kami sampaikan laporan tentang Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Pengaduan pada RSJD Surakarta bulan November 2021,  
sebagai berikut :

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1							
2				<b>NIHIL</b>			
3							

Evaluasi : - Jumlah Pengaduan yang diterima bulan November 2021 berjumlah 0.  
Demikian laporan kegiatan pada bulan November 2021 yang telah kami selesaikan, agar menjadikan periksa.

Mengetahui,  
Kabag. Umum

Joko Mulyono, S.STP, M.Si  
NIP. 19770907 199511 1 001

Ka. Instalasi Humas dan Pemasaran

Dedy Ariwidianto, S.Kep.Ns  
NIP. 19870117 201001 1 011

**LAPORAN  
TINDAK LANJUT EVALUASI DAN MONITORING  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
RSJD SURAKARTA**



**INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN  
RS JIWA DAERAH SURAKARTA  
BULAN NOVEMBER 2021**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT EVALUASI DAN MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN NOVEMBER 2021**

## **A. LATAR BELAKANG**

Pengaduan Masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan pelanggan kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien

## **B. SALURAN PENGADUAN**

1. Pengaduan masyarakat masuk melalui saluran aduan RSJD Surakarta adalah:

a. Pengaduan melalui media sosial

- Twiter : @RSJD\_Surakarta
- Facebook : fb.com/rsjsurakarta
- Whatsapp : 082323000333
- Instagram : @rsjd\_surakarta
- Email : ppid.rsjaz@gmail.com
- Lapor Gub : laporgub.jatengprov.go.id
- Google Form : ppid.rsjaz@gmail.com

b. Pengaduan secara langsung

- Meja Customer Service

c. Pengaduan pelanggan tidak langsung

- Kotak saran
- Via Telp : 0271-641442
- Hotline Service : 082323000333

## **C. TUJUAN**

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik

#### D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat

#### E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Instalasi Humas dan Pemasaran sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1x24 jam.

#### F. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER MEDIA

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Twiter	NIHIL
2	Facebook	NIHIL
3	WhatsApp	NIHIL
4	Instagram	NIHIL
5	Email	NIHIL
6	Lapor Gub	NIHIL
7	Google Form	NIHIL
8	Customer Service	NIHIL
9	Kotak Saran	NIHIL
10	Via Telepon	NIHIL
11	SMS Hotline Service	NIHIL
	Jumlah	NIHIL

#### G. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER BAGIAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Bagian Umum	NIHIL
2	Bagian Keuangan	NIHIL
3	Bagian Pendidikan & Perencanaan	NIHIL
4	Bidang Pelayanan	NIHIL
5	Bidang Keperawatan	NIHIL
6	Bidang Penunjang Medis	NIHIL
	Jumlah	NIHIL

## H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

No	Status Pengaduan	Jumlah
1	Selesai	NIHIL
2	Proses	NIHIL
3	Tertunda	NIHIL
	Jumlah	NIHIL

## I. KESIMPULAN

Tidak ada pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan November 2021, sehingga tidak ada tindaklanjut yang dilakukan.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Surakarta agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dapat meminimalisir bahkan meniadakan pengaduan masyarakat di bulan berikutnya.

## J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Surakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif, sehingga meniadakan pengaduan yang berarti mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan di RSJD Surakarta

## K. PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai umpan balik agar mutu pelayanan di RSJD Surakarta senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik.

Kepala Instalasi Humas & Pemasaran  
RSJD Surakarta



**Dedy Ariwidiyanto, S.Kep, Ns**  
NIP. 198701172010011011





**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR**

BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA

Surat Masuk

SIFAT : Biasa

TINDAK LANJUT :

**3502**

INDEKS : Laporan Pemberian Kompensasi Pel

KODE KLASIFIKASI : 445.2

07.21.56

ISI : Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan kepada pelanggan di RSJD Surakarta Bulan November 2021 (Terlampir).

DARI : Kabag. Umum (Surakarta)

LAMPIRAN :

PIMPINAN

TGL SURAT :

NO. SURAT :

KE :

DARI :

03/12/2021

3

09/12/2021

Diteruskan Kepada :

ISI DISPOSISI :

Wadir Pelayanan Medis .....

Wadir Administrasi .....

UDC

9/12/21

**LEMBAR DISPOSISI WADIR**

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

Diteruskan Kepada:

Kabid. Pelayanan Medis .....

Kabid. Keperawatan .....

Kabid. Penunjang Medis .....

Kabag. Keuangan .....

Kabag. Perencanaan & Diklitbang .....

Kabag. Umum .....

slg bahan evaluasi

13/12/21

**LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID**

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

No. Agenda :

Diteruskan Kepada

Kasi / Kasubbag PNE .....

Ka. Instalasi .....

Lain-Lain .....

Relap Bntg - laporan  
Fatiya

Fatiya R.  
13/12/21



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH SURAKARTA**

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920  
E-mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Surakarta, 3 Desember 2021

Lampiran : 1 lembar

Perihal : Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan bulan November 2021

Kepada Yth :  
Plt. Direktur RSJD Surakarta  
di -  
**SURAKARTA**

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan kepada pelanggan periode bulan November 2021 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta sebagaimana terlampir.

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

Ka. Bagian Umum  
RS Jiwa Daerah Surakarta

*w* **Joko Mulyono, S.STP,M.Si** *w*  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19770907 199511 1 001



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
**RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA**



Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com

Surakarta, 3 Desember 2021

Perihal : Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan  
Lampiran :-

Kepada Yth:  
Pit. Direktur RSJD Surakarta  
di -

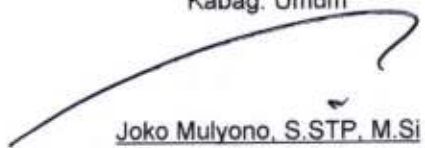
**SURAKARTA**

**Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan**  
**BULAN : November 2021**

No.	Tanggal	Nama, Alamat Pasien/Keluarga	Jenis Aduan Pelanggan	Tindak Lanjut	Bentuk Kompensasi yang Diberikan
			<b>NIHIL</b>		

Demikian Laporan Pemberian Kompensasi Pelayanan ini kami sampaikan, agar menjadi periksa dan perintah lebih lanjut.

Mengetahui,  
Kabag. Umum

  
Joko Mulyono, S.STP, M.Si W  
NIP. 19770907 199511 1 001

Ka. Ins Humas & Pemasaran

Dedy Ariwidiyanto, S.Kep.Ns  
NIP. 19870117 201001 1 011