



RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JiWA		Surat Masuk 504 08:16:23
SIFAT : Biasa	TINDAK LANJUT :	
INDEKS : Laporan Tindak Lanjut Evaluasi dan Monitoring	KODE KLASIFIKASI : 445.2	

ISI : Laporan Tindak Lanjut Evaluasi dan Monitoring Penanganan Saran RSJD Surakarta Bulan Januari 2022 (Terlampir).

DARI : Ka. Instalasi Humas & Pemasaran (Surakarta)		LAMPIRAN :	
		PIMPINAN	
TGL SURAT : 06/02/2022	NO. SURAT : 1	KE : 11/02/2022	DARI :
Diteruskan Kepada :		ISI DISPOSISI :	
Wadir Pelayanan Medis	<input type="checkbox"/>	<i>Tindak lanjut 7. laporan kearah</i>	
Wadir Administrasi	<input checked="" type="checkbox"/>		

LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :	
Diteruskan Kepada:	<i>Sbg bahan wakeni</i> <div style="text-align: right;"> <u> </u> 10/3/22 </div>	
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 :	<i>- word. sy yg terkait - sbg by laporan tmt by.</i> <i>10/3/22</i>	
Diteruskan Kepada :		
Kasi / Kasubbag		<input checked="" type="checkbox"/>
Ka. Instalasi		<input type="checkbox"/>
Lain-Lain	<input type="checkbox"/>	

21/3
/3

**LAPORAN
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN SARAN RSJD SURAKARTA**



**INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN
RS JIWA DAERAH SURAKARTA
BULAN JANUARI 2022**

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN JANUARI 2022

A. LATAR BELAKANG

Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan

B. SALURAN SARAN

1. Saran masuk melalui saluran aduan RSJD Surakarta adalah:

a. Saran 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. Saran secara langsung

- Meja Customer Service

c. Saran 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 saran 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 SARAN

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

F. JUMLAH SARAN PER MEDIA

No	Saluran Media Saran	Jumlah
1	Twiter	0
2	Facebook	0
3	WhatsApp Hotline Service	0
4	Instagram	1
5	Email	0
6	Lapor Gub	0
7	Google Form	0
8	Customer Service	1
9	Kotak Saran	0
10	Via Telepon	0
11	WA Hotline Service	0
	Jumlah	2

G. JUMLAH SARAN PER BAGIAN

No	Jenis Saran	Jumlah
1	Bagian Umum	1
2	Bagian Keuangan	0
3	Bagian Pendidikan & Perencanaan	0
4	Bidang Pelayanan Medis	1
5	Bidang Keperawatan	0
6	Bidang Penunjang Medis	0
	Jumlah	2

H. STATUS SARAN

No	Status Saran	Jumlah
1	Selesai	2
2	Proses	0
3	Tertunda	0
	Jumlah	2

I. KESIMPULAN

Penanganan Saran tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan Januari 2022, terdapat 2 pelanggan, saran ditujukan kepada Bagian umum 1 orang dan Bidang Pelayanan Medis 1 orang.

Penanganan Saran telah selesai ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, tidak ada penanganan saran yang tertunda. Dengan demikian penanganan saran kepada masyarakat di RSJD Surakarta agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dengan adanya saran yang membangun dapat meningkatkan pelayanan di RSJD Surakarta menjadi lebih baik.

J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Surakarta dapat menangani saran dan berkoordinasi dengan bidang terkait untuk menyelesaikan permasalahan, mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif, yang berarti mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan di RSJD Surakarta

K. PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi penanganan saran 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



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

A. IDENTITAS

NAMA : Andi Farma Yudha M
ALAMAT : Perum Tiara Ardi, Randusari, Teras
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : Swasta
No. / HP : 082271117099
E-mail : -
KANAL SARAN : Customer Service
TANGGAL SARAN : 6 Januari 2022

B. SUBYEK SARAN

1. Poli Rawat Jalan

C. URAIAN SARAN

- Pemohon tidak memakai pakaian yang rapi saat melakukan pemeriksaan Surat Keterangan Surat Sehat Jiwa

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan melalui Kepala Instalasi Rawat Jalan
- Menyampaikan tindak lanjut saran melalui meja Customer Service bahwa dalam melaksanakan pemeriksaan Surat Keterangan Surat Sehat Jiwa harus menggunakan pakaian yang sopan dan rapi serta bersepatu
- Pemohon bersedia berganti pakaian yang sopan dan rapi
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur & Satuan Pengawas Internal (SPI)

Surakarta, 6 Januari 2022

Kepala Bagian Umum
PPID Pembantu RSJD Surakarta

Joko Mulyono, S.STP, M.Si
Pembina Tk. 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 Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

FORMULIR TINDAK LANJUT SARAN

A. IDENTITAS

NAMA : Feri Irawati
ALAMAT : Soditan RT 002 / RW 008 Ngadirejo, Kartasura, Sukoharjo
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : 089630640430
E-mail : -
KANAL SARAN : Instagram
TANGGAL SARAN : 8 Januari 2022

B. SUBYEK SARAN

1. Subbag Tata Usaha

C. URAIAN SARAN

- Pemohon memberikan saran apabila menghubungi pelanggan menggunakan kanal resmi RSJD Surakarta

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang umum melalui Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Hukum
- Menyampaikan tindak lanjut saran melalui Instagram RSJD Surakarta bahwa dalam menghubungi pelanggan untuk berkoordinasi dengan Instalasi Humas dan Pemasaran
- Konfirmasi kepada pemohon melalui Instagram RSJD Surakarta dan memohon maaf atas ketidak nyamanannya
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur & Satuan Pengawas Internal (SPI)

Surakarta, 8 Januari 2022

Kepala Bagian Umum
PPID Pembantu RSJD Surakarta

Joko Mulyono, S.STP, M.Si
Pembina Tk. 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, 4 Februari 2022

Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Saran
Lampiran :

Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di-

SURAKARTA

Dengan hormat,
Dengan ini kami sampaikan laporan tentang Laporan Monitoring dan Evaluasi Tentang Saran pada RSJD Surakarta bulan Januari 2022,
sebagai berikut :

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	6-Jan-22	Customer Service	Andi Farma Yudha M	Untuk kedepannya kalau bisa diberikan pengumuman atau atensi perihal pakaian yang diizinkan masuk. Terimakasih	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis	1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Pelayanan Medis melalui Komite Medis untuk menentukan regulasi tentang atribut dalam permohonan surat sehat jiwa. 2. Komite Medis berkoordinasi dengan Instalasi Humas dan Pemasaran untuk membuat pengumuman tentang syarat atribut dalam permohonan pembuatan surat sehat jiwa yang di tayangkan di media sosial RSJD Surakarta. 3. Memberikan klarifikasi kepada yang bersangkutan dan memohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk selanjutnya akan meningkatkan pelayanan kepada pengunjung dalam permohonan pembuatan surat sehat jiwa.	Close

2	8-Dec-21	Instagram @ayi_jung	Feri Irawati	Untuk perbaikan saja kak, apabila menghubungi pelanggan untuk menggunakan nomer atau media sosial resmi	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Subbag Tata Usaha	1. Koordinasi dengan Subbag Tata Usaha, apabila ada keperluan untuk menghubungi pelanggan agar menggunakan nomer resmi atau media sosial RSJD Surakarta yang berkoordinasi dengan Instalasi Humas dan Pemasaran. 2. Memberikan klarifikasi kepada yang bersangkutan melalui media sosial resmi RSJD Surakarta dan memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Close
---	----------	------------------------	--------------	---	--	--	-------

Evaluasi :
 - Jumlah saran yang diterima bulan Januari 2022 berjumlah 2.
 - Semua saran yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Demikian laporan kegiatan pada bulan Januari 2022 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

FORMULIR SARAN

NAMA

: Andi Farma Yudha M.

NO REGISTER/UMUR

: 21 Tahun

ALAMAT

: Perum tiara ardi, Randusari, Teras

: _____

SARAN

: untuk kedepannya kalau bisa diberikan pengumuman

: atau atensi perihal pakatan yang diizinkan

: maaf, Terimakasih

: _____

: _____

NOMOR TELP YANG DIHUBUNGI

: 08227117099

6 Januari 20
Andyfarman
(Andi Farma Yudha M)

