



RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JiWA

Surat Masuk

SIFAT : Biasa

TINDAK LANJUT :

948

INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi

KODE KLASIFIKASI : 445.2

09:22:55

ISI : Laporan Monitoring & Evaluasi Penanganan Saran Februari 2022 di RSJD Surakarta (Terlampir).

DARI : Kabag. Umum (Surakarta)

LAMPIRAN :

PIMPINAN

TGL SURAT :
04/03/2022

NO. SURAT :
5

KE :
16/03/2022

DARI :

Diteruskan Kepada :

Wadir Pelayanan Medis

Wadir Administrasi

ISI DISPOSISI :

*Tindak lanjut
4 kegiatan & kegiatan*

LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

Diteruskan Kepada :

Kabid. Pelayanan Medis

Kabid. Keperawatan

Kabid. Penunjang Medis

Kabag. Keuangan

Kabag. Perencanaan & Diklitbang

Kabag. Umum

kg bahan mau

18/3/22

LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID

Diterima Tgl :

ISI DISPOSISI :

No. Agenda :

Diteruskan Kepada :

Kasi / Kasubbag

Ka. Instalasi

Lain-Lain

*- wood dg yg kelad
- kg blh lapor kungsi knt kg
18/3/22*

24/22

e/24



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, 4 Maret 2022

Lampiran : Terlampir
Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Saran Februari 2022

Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di -
SURAKARTA

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Saran Februari 2022 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta sebagaimana terlampir.

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

Jabatan	Paraf	Tgl
Wadir Admin		
Wadir Yanmed		
Kabag. Umum		
Kabid.		
Kasubag. IT...	W	11/3/22
Kasi.		
.....		

Ka. Bagian Umum
RS Jiwa Daerah Surakarta

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

Surakarta, 4 Maret 2022

Lampiran : Terlampir
Perihal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Saran Februari 2022

Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di -
SURAKARTA

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Saran Februari 2022 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta sebagaimana terlampir.

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

Ka. Bagian Umum
RS Jiwa Daerah Surakarta

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

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



**INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN
RS Jiwa Daerah SURAKARTA
BULAN FEBRUARI 2022**

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN FEBRUARI 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	1
4	Instagram	0
5	Email	0
6	Lapor Gub	0
7	Google Form	0
8	Customer Service	0
9	Kotak Saran	0
10	Via Telepon	0
11	WA Hotline Service	0
	Jumlah	1

G. JUMLAH SARAN PER BAGIAN

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

H. STATUS SARAN

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

I. KESIMPULAN

Penanganan Saran tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan Februari 2022, terdapat 1 pelanggan, saran ditujukan kepada 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

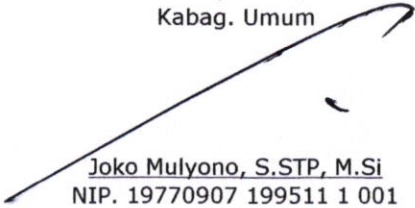


Laporan Penanganan Saran
BULAN : Februari 2022

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	15-Jan-22	WA Hotline Service 081328575758	Enny Farida (ibu pasien nadia evania)	pelayanan yg sangat2 tdk memuaskan karena peraturan yg kaku Mungkin kedepannya ada sedikit prioritas buat pasien luar kota,kalau maju barang 1 atau 2 hari mbok ya jangan dipersulit..saya tau resiko nya mungkin takut kalau OD tapi bagi kami kalau terlalu di pas harinya ya takut ada kendala spt ini..kalau di rs lain kalau hanya maju 1 atau 2 hari ya ngga pernah tu kena teguran Atau mungkin solusinya obat dikurangi sesuai hari(hanya masukan)	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis	1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Pelayanan Medis. 2. Ka Bidang Pelayanan Medis berkoordinasi dengan Instalasi Rekam Medis dan Instalasi Rawat Jalan untuk menentukan kebijakan baru tentang toleransi hari kontrol pasien maju 3 hari dari tanggal kontrol. 3. Memberikan klarifikasi kepada yang bersangkutan dan memohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk selanjutnya akan meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat jalan.	Close

Evaluasi :
- Jumlah saran yang diterima bulan Februari 2022 berjumlah 1.
- Semua saran yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

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

A. IDENTITAS

NAMA : Enny Farida (Ibu Pasien Nadia Evania)
ALAMAT : Jalan Kaliurang Yogyakarta
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : 081328575758
E-mail : -
KANAL SARAN : Whatsapp Hotline Service
TANGGAL SARAN : 15 Februari 2022

B. SUBYEK SARAN

1. Pendaftaran Rawat Jalan

C. URAIAN SARAN

- Pemohon memberikan saran tentang pelayanan yang tidak memuaskan karena peraturan yang kaku
- Pasien Rawat Jalan mendapat tanggal kontrol hari Minggu
- Keluarga pasien datang pada hari Senin mundur 1 hari karena obat habis, tidak dapat dilayani karena pasien tidak dibawa ke RSJD Surakarta dalam kondisi sakit
- Keluarga diberikan pilihan video call online tetapi harus menunggu besok karena system pendaftaran harus H-1 baru bisa dilayani

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan
- Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya melalui whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur & Satuan Pengawas Internal (SPI)

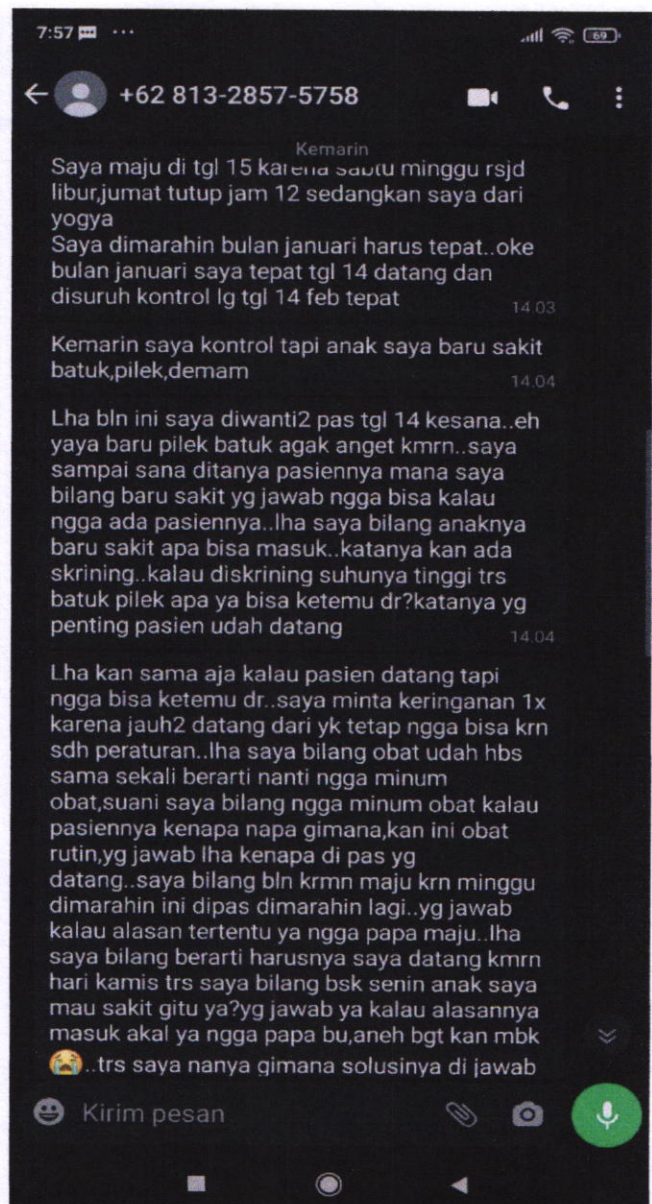
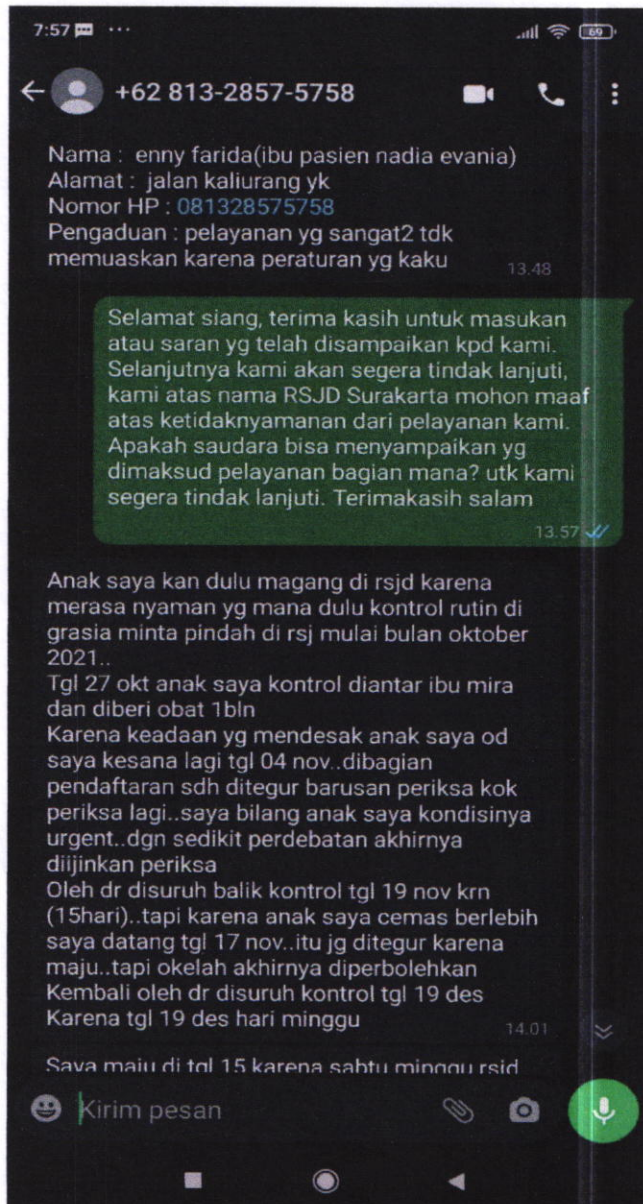
Surakarta, 15 Februari 2022

Kepala Bagian Umum
PPID Pembantu RSJD Surakarta

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

Saran melalui WA Hotline Service

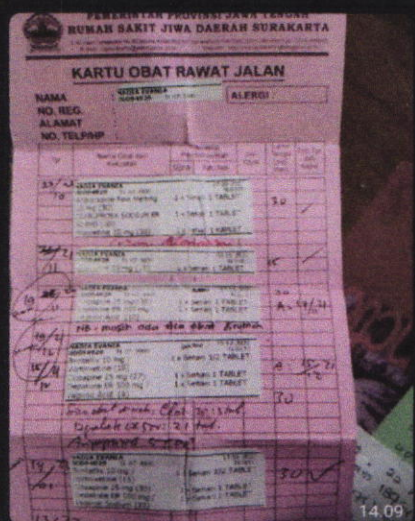
Selasa, 15 Februari 2022



7:57 ... +62 813-2857-5758

..trs saya nanya gimana solusinya di jawab ya udah online aja..kasus2 tertentu kalau pasien lg sakit bisa online..lha obatnya?nanti diambil..ya udah kalau gitu saya daftar online skrng biar anak saya vc sama drnya obat saya tunggu..yg bilang..ngga bisa bu..ibu daftar hari ini paling cpt bsk itupun blm tentu tergantung dr nya..lha trs bsk saya balik lg kesini ambil obat?jauh lho mbk..yg jawab lha itu peraturannya..duuh jengkel saya mbk

14.05



14.09

Baik, masukan bpk/ibu kami terima. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami komunikasikan terlebih dahulu dengan pihak terkait. Terima kasih. Salam.

14.15

Kirim pesan

7:57 ... +62 813-2857-5758



14.09

Baik, masukan bpk/ibu kami terima. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami komunikasikan terlebih dahulu dengan pihak terkait. Terima kasih. Salam.

14.15

Baik terimakasih atas tanggapan dan perhatiannya

14.17

Mungkin kedepannya ada sedikit prioritas buat pasien luar kota,kalau maju barang 1 atau 2 hari mbok ya jangan dipersulit..saya tau resiko nya mungkin takut kalau OD tapi bagi kami kalau terlalu di pas harinya ya takut ada kendala spt ini..kalau di rs lain kalau hanya maju 1 atau 2 hari ya ngga pernah tu kena teguran

14.20

Atau mungkin solusinya obat dikurangi sesuai hari(hanya masukan)

14.20

Baik bpk/ibu, kami komunikasikan dengan pihak terkait terlebih dahulu 🙏

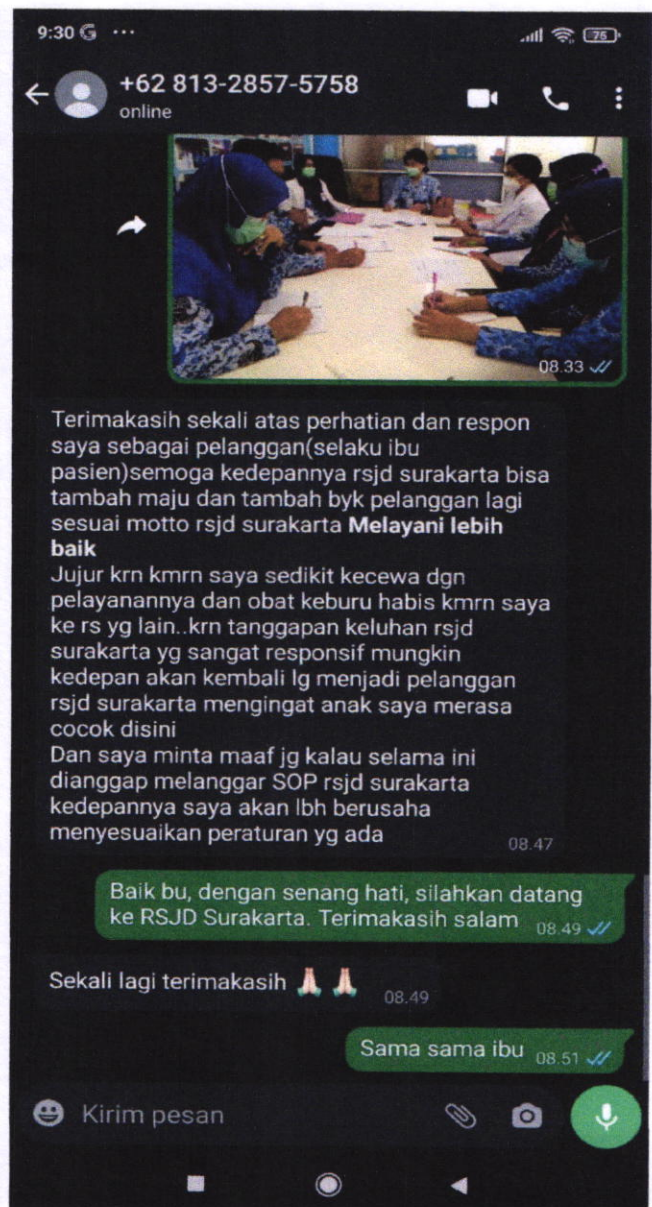
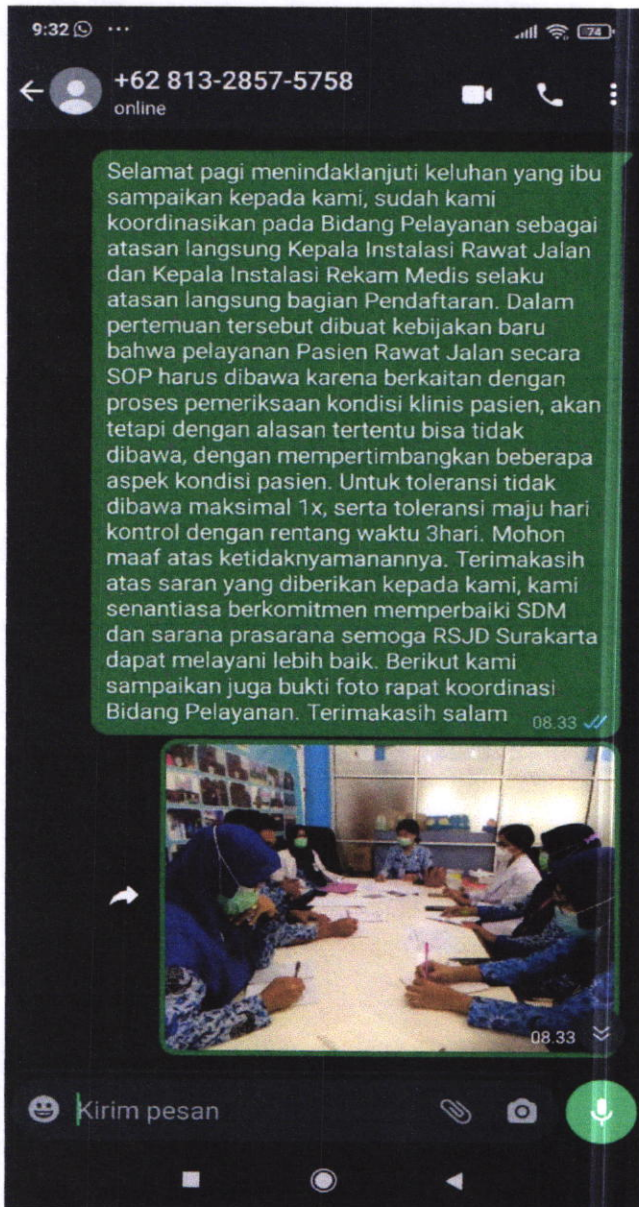
14.26

Siap..terimakasih

14.26

Kirim pesan

Tindak Lanjut Saran



Lampiran Tindak Lanjut Saran

