



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

**LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR**

BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA		<b>Surat Masuk</b>  <b>1723</b>  13:16:38
SIFAT : Biasa	TINDAK LANJUT :	
INDEKS : Laporan Monev Penanganan Pengad	KODE KLASIFIKASI : 445.2	

ISI : Laporan Monitoring & Evaluasi Penanganan Pengaduan April 2022 di RSJD Surakarta (Terlampir).

DARI : PPID Pelaksana RSJD Surakarta <b>(Surakarta)</b>		LAMPIRAN :	
		PIMPINAN	
TGL SURAT : 09/05/2022	NO. SURAT : 3	KE : 20/05/2022	DARI :
Diteruskan Kepada :		ISI DISPOSISI :	
Wadir Pelayanan Medis ..... <input type="checkbox"/> Wadir Administrasi ..... <input checked="" type="checkbox"/>		<i>Tingkatkan lagi Sistem Pengelolaan</i>	

**LEMBAR DISPOSISI WADIR**

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :
Diteruskan Kepada:	<i>Pengaturan di Masyarakat</i>  <i>- Buat Sistem yang Tahu membuat Masyarakat agar Perilaku mereka</i>
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 checked="" type="checkbox"/>	

**LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID**

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :
	<i>2/6/22</i>  <i>- Layanan (komunikasi) ubahlah sistem pengelola Pengaduan - 2/6/2022</i>  <i>- Laporan</i>
Diteruskan Kepada :	
Kasi / Kasubbag ..... <i>RT + Uem</i> <input checked="" type="checkbox"/>	
Ka. Instalasi ..... <input type="checkbox"/>	
Lain-Lain ..... <input type="checkbox"/>	

*Ru 6/2022*



**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](mailto:rsjd_surakarta@yahoo.com) Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Surakarta, 9 Mei 2022

Lampiran : Terlampir  
Perihal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan April 2022

Kepada Yth :  
Direktur RSJD Surakarta  
di -  
SURAKARTA

Dengan hormat,

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

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

PPID Pelaksana  
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](mailto:rsjd_surakarta@yahoo.com) Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Surakarta, 9 Mei 2022

Lampiran : Terlampir  
Perihal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan April 2022

Kepada Yth :  
Direktur RSJD Surakarta  
di -  
SURAKARTA

Dengan hormat,

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

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

PPID Pelaksana  
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 PENGADUAN MASYARAKAT  
RSJD SURAKARTA**



**PPID PELAKSANA  
RS JIWA DAERAH SURAKARTA  
BULAN APRIL 2022**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN APRIL 2022**

## **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 Hotline Service	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	WA 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 April 2022, 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.

Wakil Ketua PPID Pelaksana  
RSJD Surakarta



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



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



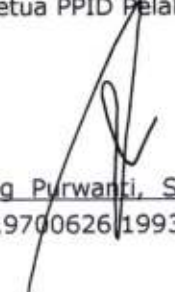
Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com

Laporan Penangan Pengaduan  
BULAN : APRIL 2022

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

Evaluasi : - Jumlah Pengaduan yang diterima bulan April 2022 berjumlah 0.

Mengetahui,  
Ketua PPID Pelaksana

  
Nuning Purwanti, S.Kep, MM  
NIP. 19700626199303 2 005

Wakil Ketua PPID Pelaksana

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