



RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JiWA		Surat Masuk 2016 15:17:02
SIFAT : Biasa	TINDAK LANJUT :	
INDEKS : Laporan Monev Penanganan Pengaduan	KODE KLASIFIKASI : 445.2	

ISI : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Bulan Mei 2022 di RSJD Surakarta (Terlampir).

DARI : PPID Pelaksana RSJD Surakarta (Surakarta)		LAMPIRAN :	
		PIMPINAN	
TGL SURAT : 06/06/2022	NO. SURAT : 4	KE : 13/06/2022	DARI :
Diteruskan Kepada :		ISI DISPOSISI :	
Wadir Pelayanan Medis <input type="checkbox"/>		<i>lemba evaluasi</i> 	
Wadir Administrasi <input checked="" type="checkbox"/>			

LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :
Diteruskan Kepada:	<i>Jadwalkan rapat evaluasi</i>
Kabid. Pelayanan Medis <input type="checkbox"/>	
Kabid. Keperawatan <input type="checkbox"/>	
Kabid. Penunjang Medis <input type="checkbox"/>	
Kabag. Keuangan <input checked="" type="checkbox"/>	
Kabag. Perencanaan & Diklitbang <input checked="" type="checkbox"/>	
Kabag. Umum <input checked="" type="checkbox"/>	

LEMBAR DISPOSISI KABAG / KABID

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI :
Diteruskan Kepada :	<i>Agendakan rapat evaluasi PPID / SOP</i> 
Kasi / Kasubbag <i>PP & U</i> <input checked="" type="checkbox"/>	
Ka. Instalasi <input type="checkbox"/>	
Lain-Lain <input type="checkbox"/>	

15/06/22
Indah



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, 6 Juni 2022

Lampiran : Terlampir
Perihal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Mei 2022

Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di -
SURAKARTA

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Mei 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 Mulvono, 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 MEI 2022**

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN MEI 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	-
2	Facebook	-
3	WhatsApp Hotline Service	1
4	Instagram	-
5	Email	-
6	Lapor Gub	-
7	Google Form	-
8	Customer Service	-
9	Kotak Saran	1
10	Via Telepon	-
11	WA Hotline Service	-
	Jumlah	2

G. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER BAGIAN

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

H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

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

I. KESIMPULAN

Pengaduan tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan Mei 2022, terdapat 2 pelanggan, pengaduan ditujukan kepada Bidang Pelayanan Medis. Pengaduan telah selesai ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, tidak ada penanganan pengaduan yang tertunda. Dengan demikian penanganan pengaduan kepada masyarakat di RSJD Surakarta, agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dengan adanya pengaduan dapat meningkatkan pelayanan di RSJD Surakarta menjadi lebih baik.

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 : MEI 2022

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	13-May-22	Kotak Saran Rawat Jalan	Triono Junaedi	Saya lebih suka sistem seperti kemarin, karena lebih lama tidak ada mesin pemanggil jadi tidak bisa dengar kalo duduknya jauh	Petugas sudah membalas aduan tersebut dan menyampaikan aduan tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis	1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Pelayanan Medis. 2. Ka Bidang Pelayanan Medis berkoordinasi dengan Instalasi Rawat Jalan. 3. Memberikan kode Dokter dan nomer antrian, memberikan petunjuk meja perawat dan ruang dokter yang dituju, Mensosialisasikan alur rawat jalan setiap hari sebelum pelayanan.	Close

Evaluasi : - Jumlah Pengaduan yang diterima melalui Kotak Saran bulan Mei 2022 berjumlah 1.

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana

Nuning Purwanti, S.Kep, MM
NIP. 19700626 199303 2 005

Wakil Ketua PPID Pelaksana

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 PENGADUAN

A. IDENTITAS

NAMA : Triono Junaedi (Keluarga Pasien)
ALAMAT : Kampung Baru RT 03 RW 05 Pasar Kliwon, Surakarta
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : 085329343718
E-mail : -
KANAL ADUAN : Kotak saran Rawat Jalan
TANGGAL ADUAN : 13 Mei 2022

B. SUBYEK ADUAN

1. Instalasi Rawat Jalan


C. URAIAN ADUAN

- Pengunjung memberikan saran tentang system pelayanan baru di Rawat Jalan saat ini dirasa lebih lama, tidak ada nomer antrian pada saat melaksanakan pemeriksaan TTV dan masuk ke Ruang Dokter, pemanggilan dilakukan secara manual oleh perawat tidak menggunakan pengeras suara, tidak ada mesin pemanggil, jadi tidak bisa didengar jika duduknya jauh

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan melalui Ka. Instalasi Rawat Jalan
- Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya melalui whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur

Surakarta, 13 Mei 2022
PPID Pelaksana RSJD Surakarta


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

FORMULIR SARAN

NAMA : TRIONO JUNAEDI

NO REGISTER/UMUR : 48

ALAMAT : KAMPUNG BARU 03/05
: PASAR KLIWON, SKA

SARAN : SAYA LEBIH SUKA SISTEM SEPERTI
: KEMAZIIN, KARENA LEBIH LAMA.
: TIDAK ADA MESIN PEMANGGIL JADI
: TIDAK BISA DENGAR KALO DUBUKNYA
: TAUHI

NOMOR TELP YANG DIHUBUNGI : 085 329 343 718

(TRIONO JUNAEDI)

Lampiran Screenshoot Balasan SMS Pengaduan melalui Kotak Saran Rawat Jalan





PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA



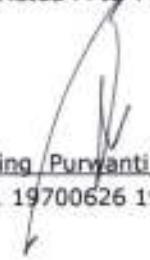
Jl. Ki Hajar Dewantara 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsgd_surakarta@yahoo.com

Laporan Penangan Pengaduan
BULAN : MEI 2022


No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	31-May-22	Whatsapp Hotline Service 082242069723	Wahyu Noviantari (Keluarga Pasien Sri Murtini)	Keluarga pasien mengadu tentang pelayanan aplikasi Telemedicine bahwa pasien tidak mendapatkan konfirmasi pelayanan konsultasi dengan Dokter dan tidak mendapatkan jawaban dari admin nomer WA pendaftaran sampai hari berikutnya, padahal pasien berhasil mendaftar dan sudah membayar	Petugas sudah membalas aduan tersebut dan menyampaikan aduan 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. 3. Melakukan pembinaan kepada petugas admin untuk Pendaftaran Telemedicine serta dilakukan review pada SOP Telemedicine	Close

Evaluasi : - Jumlah Pengaduan yang diterima Whatsapp Hotline Service bulan Mei 2022 berjumlah 1.

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana


Nuning Purwati, S.Kep. MM
NIP. 19700626 199303 2 005

Wakil Ketua PPID Pelaksana


Dedy Ariwidianto, 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 PENGADUAN

A. IDENTITAS

NAMA : Wahyu Noviantari (Keluarga Pasien Sri Murtini)
ALAMAT :
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : 082242069723
E-mail : -
KANAL ADUAN : Whatsapp Hotline Service
TANGGAL ADUAN : 31 Mei 2022

B. SUBYEK PENGADUAN

1. Bidang Pelayanan (Telemedecine)


C. URAIAN PENGADUAN

- Keluarga pasien mengadu tentang pelayanan aplikasi Telemedicine bahwa pasien tidak mendapatkan konfirmasi pelayanan konsultasi dengan Dokter dan tidak mendapatkan jawaban dari admin nomer WA pendaftaran sampai hari berikutnya, padahal pasien berhasil mendaftar dan sudah membayar

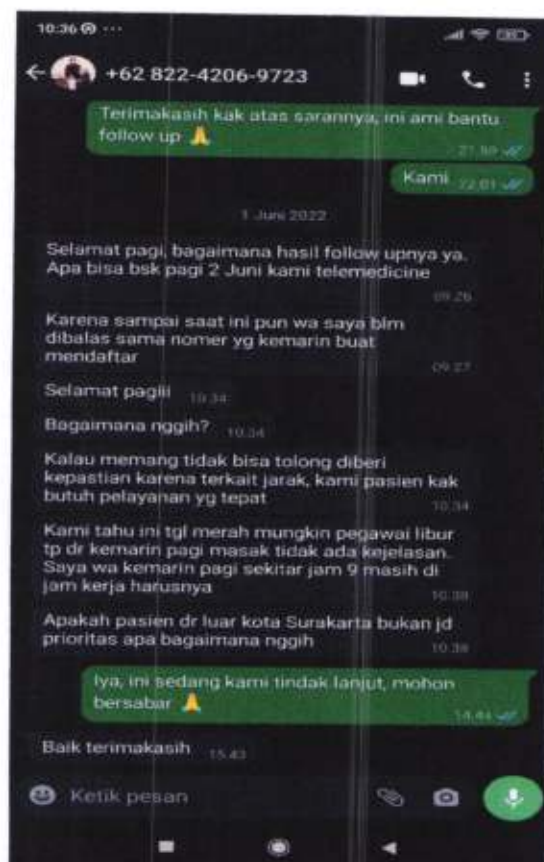
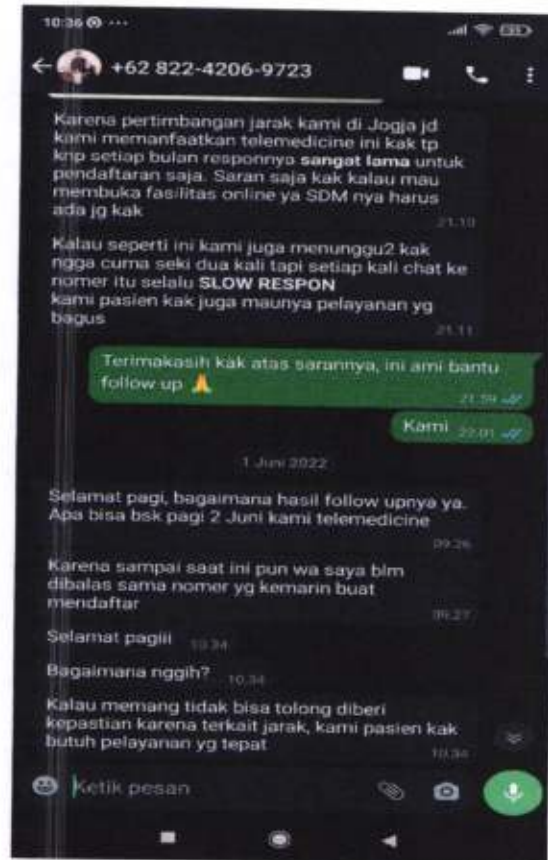
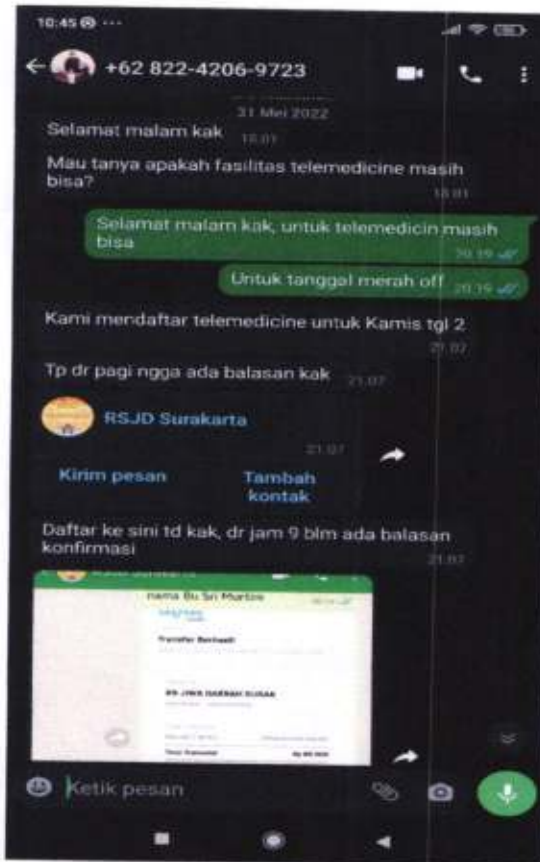
D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan melalui Ka. Instalasi Rekam Medis
- Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya melalui whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur

Surakarta, 2 Juni 2022
PPID Pelaksana RSJD Surakarta


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

Lampiran Screenshoot Pengaduan melalui Whatsapp Hotline Service



Lampiran Screenshoot Balasan Tindak Lanjut Pengaduan Melalui Whatsapp Hotline Service



Kepada :
Yth, Bp/Ibu/Sdr :
di.
SURAKARTA

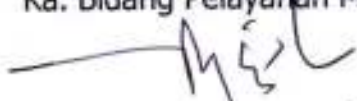
UNDANGAN

Dengan ini mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/
Saudara besok pada :

Hari / Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
Jam : 10.00 s/d selesai
Tempat : Ruang PMKP
Keperluan : Rapat Tindak Lanjut
Pengaduan

Atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami
ucapkan terimakasih.

Surakarta, 03 Juni 2022
Ka. Bidang Pelayanan Medis


dr. Maria Rini I, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19670511 201001 2 002

Kepada :
Yth, Bp/Ibu/Sdr :
di.
SURAKARTA

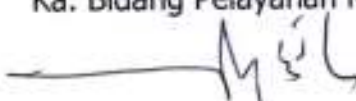
UNDANGAN

Dengan ini mengharap kehadiran
Bapak/Ibu/Saudara besok pada :

Hari / Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
Jam : 10.00 s/d selesai
Tempat : Ruang PMKP
Keperluan : Rapat Tindak Lanjut
Pengaduan

Atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami
ucapkan terimakasih.

Surakarta, 03 Juni 2022
Ka. Bidang Pelayanan Medis


dr. Maria Rini I, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19670511 201001 2 002

Kepada :
Yth, Bp/Ibu/Sdr :
di.
SURAKARTA


UNDANGAN

Dengan ini mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/
Saudara besok pada :

Hari / Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
Jam : 10.00 s/d selesai
Tempat : Ruang PMKP
Keperluan : Rapat Tindak Lanjut
Pengaduan

Atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami
ucapkan terimakasih.

Surakarta, 03 Juni 2022
Ka. Bidang Pelayanan Medis


dr. Maria Rini I, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19670511 201001 2 002

Kepada :
Yth, Bp/Ibu/Sdr :
di.
SURAKARTA

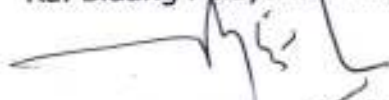
UNDANGAN

Dengan ini mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/
Saudara besok pada :

Hari / Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
Jam : 10.00 s/d selesai
Tempat : Ruang PMKP
Keperluan : Rapat Tindak Lanjut
Pengaduan







Atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami
ucapkan terimakasih.

Surakarta, 03 Juni 2022
Ka. Bidang Pelayanan Medis


dr. Maria Rini I, Sp. KJ, M.Kes
NIP. 19670511 201001 2 002

DAFTAR HADIR

Hari/tanggal : Senin / 6 Juni 2022
 Waktu : PK. 10.00
 Tempat : PMKP - RSTD SKA
 Acara : Rapat tindak lanjut keluhan
 : pelanggan

NO.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Warmo	Sub Koordinator RJ	1. 
2.	Elisabeth Riaw	Sub Koordinator RJ	2. 
3.	Maria Rini	Kabidayan	3. 
4.	Pupus. R	R. jalan	4. 
5.	Wiji Utami	R. jalan	5. 
6.	Irena. N	nm	6. 
7.			7.
8.			8.
9.			9.
10.			10.
11.			11.
12.			12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.
16.			16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.
23.			23.
24.			24.
25.			25.
26.			26.

NOTULEN RAPAT

Rapat Tindak Lanjut Pengaduan

Hari Senin, Tanggal 06 Juni 2022

Tempat Ruang PMKP

Waktu 10.00 WIB

Uraian Aduan

1. Pengunjung memberikan saran tentang system pelayanan baru di Rawat Jalan saat ini dirasa lebih lama, tidak ada anomer antrian pada saat melaksanakan pemeriksaan TTV dan masuk ke ruang dokter, pemanggilan dilakukan secara manual oleh perawat tidak menggunakan pengeras suara, tidak ada mesin pemanggil, jadi tidak bisa didengar jika duduknya jauh

RTL :

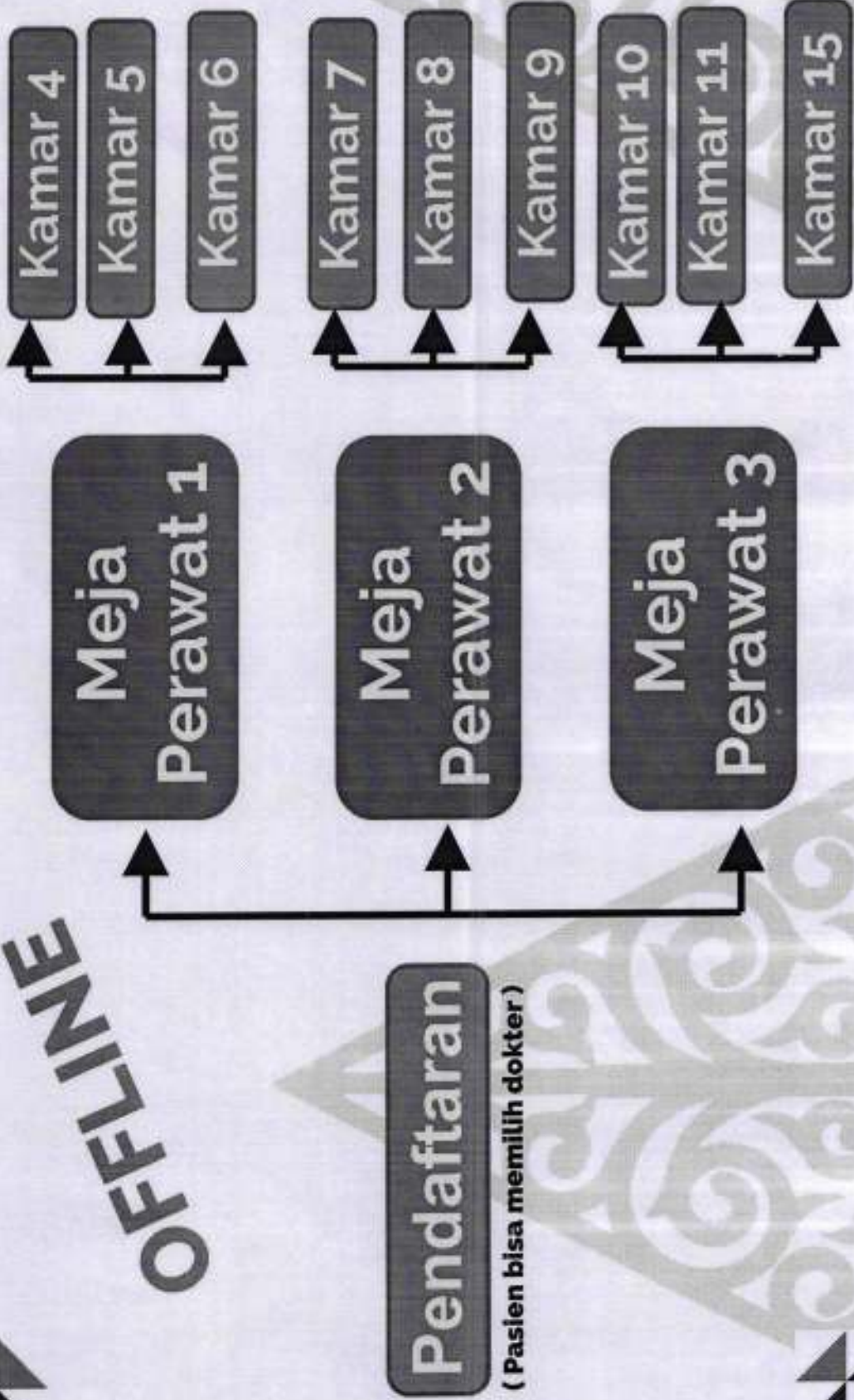
- a. Sudah ada kode dokter dan nomer antrian
- b. Pasien dipersilahkan duduk sesuai dokter yang dituju di meja perawat masing-masing (meja perawat 1 melayani TTV pasien untuk dokter kamar 4, 5, dan 6, meja perawat 2 melayani TTV pasien untuk dokter kamar 7, 8 dan 9, meja perawat 3 melayani TTV pasien untuk dokter kamar 10, 11 dan 15
- c. Sosialisasi alur rawat jalan setiap hari sebelum pelayanan

2. Keluarga pasien mengadu tentang pelayanan aplikasi Telemedicine bahwa pasien tidak mendapatkan konfirmasi pelayanan konsultasi dengan dokter dan tidak mendapatkan jawaban dari admin nomer wa pendaftaran sampai hari berikutnya, padahal pasien berhasil mendaftar dan sudah membayar

RTL

- a. Koordinasi dengan SIM-RS untuk membuat terobosan aplikasi Telemedicine yang lebih mudah dan cepat (tidak berbelit-belit)
- b. Koordinasi antara pendaftaran dan bagian kasir

OFFLINE



RSJDSURAKARTA

ONLINE

