



RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

LEMBAR DISPOSISI DIREKTUR

BERKAS : RUMAH SAKIT JiWA		SURAT MASUK 2832 14:46:46
SIFAT : Biasa	TINDAK LANJUT : -	
INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi	KODE KLASIFIKASI : 445.2	

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

DARI : PPID Pelaksana RSJD Surakarta (Surakarta)		LAMPIRAN :	
		PIMPINAN	
TGL. SURAT : 05/08/2022	NO. SURAT : -	KE : 22/08/2022	DARI :

Diteruskan Kepada : Wadir Pelayanan Medis <input type="checkbox"/> Wadir Administrasi <input checked="" type="checkbox"/>	ISI DISPOSISI : <i>Tugsi</i>
---	---------------------------------

LEMBAR DISPOSISI WADIR

Diterima Tgl :	ISI DISPOSISI
Diteruskan Kepada : 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"/>	<i>sbg bahan moral</i> <i>23/8/22</i>

LEMBAR DISPOSISI KABAG/KABID

Diterima Tgl :	
No. Agenda :	
Diteruskan Kepada : Kasi/Kasubbag <input type="checkbox"/> Ka. Instalasi <input type="checkbox"/> Lain-lain <input type="checkbox"/>	



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, 5 Agustus 2022

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

Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di -
SURAKARTA

Dengan hormat,

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

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

PPID Pelaksana RSJD 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**



**PPID PELAKSANA RSJD SURAKARTA
BULAN JULI 2022**

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN JULI 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	0
5	Email	0
6	Lapor Gub	0
7	Google Form	0
8	Customer Service	0
9	Kotak Saran	1
10	Google Review	1
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	2
5	Bidang Keperawatan	0
6	Bidang Penunjang Medis	0
	Jumlah	3

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 Juli 2022, terdapat 2 pelanggan, saran ditujukan kepada Bagian Umum 1 dan Bidang Pelayanan Medis 1.

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.

Ketua PPID Pelaksana
RSJD Surakarta


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



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

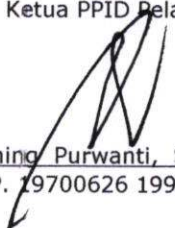


Laporan Penanganan Saran
BULAN : Juli 2022

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	13-Jul-22	Kotak Saran Rawat Jalan	Suharni	Assalamualaikum Wr. Wb Puji Syukur kepada Allah SWT dan sholawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Kami atas nama pasien (Suharni) Cerbonan 4/1 Karanganyar mengucapkan terima kasih atas pelayanan yang ramah, baik, dan mengesankan, membuat pasien merasa terobati sebelum minum obat sehingga mempercepat kesembuhan, apalagi pasien sudah cocok dengan Dokternya seperti dr. Ambar, pasien Suharni merasa puas dengan pelayanannya	Petugas sudah menyampaikan saran tersebut kepada Bidang Pelayanan	Mempertahankan capaian pelayanan dan meningkatkan pelayanan	Close

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

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana


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

FORMULIR SARAN

NAMA

: Suharni

NO REGISTER/UMUR

:

ALAMAT

: Cerbonan RT 4 RW 1 Karanganyar

:

SARAN

:

:

:

:

:

NOMOR TELP YANG DIHUBUNGI

:

(_____)

Jakarta : 13-7-2022

Kepada yth:
Pimpinan RSJ
Sukabanta.

Assalamu alaikum. WR - WB
Puji Syukur loka Allah
Saw dan Sho lowee dan
salam umum kepd Nabi
Muhammad saw

Kami atas Nama pasien.
(Suharni) Cn baran y kpa.
mengucapkan terima kasih
atas pelayanan yg Ramah,
baik, dan mengesahkan.
membuat pasien merasa
tenang sebelum minum
obat sehingga ~~sa~~ merasa
cepat kesembuhan, apalagi
pasien sudah cocok dengan
dokternya seperti Dr Kuba
pasien Suharni merasa puas
dengan pelayanannya.

- Suharni -



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

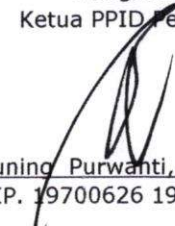


Laporan Penanganan Saran
BULAN : Juli 2022

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	29-Jul-22	Google Review	Evy Widiastuti	Untuk pelayanan diruang lain sih Oke, tukang parkir, satpam, perawat, dan dokternya ramah. Agak kecewa di pelayanan bagian tata usahanya ribet pake banget, sebelumnya ditawarkan mau legalisir atau gak, dijawab y dan bayar dikasir balik lagi ke ruang TU, trus disuruh ftcp sendiri dan kembali lagi keruang TU, ini pasien yg disuruh bolak balik, sungguh sangat tidak efisien waktu, mengapa tidak langsung diprint sesuai jumlah yg mau dilegalisir, bayar dikasir, minta penomeran di TU, dan bisa langsung pulang.	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Subbag Tata Usaha	1. Koordinasi dengan Ka. Bagian Umum dan Ka. Bidang Pelayanan Medis. 2. Ka Bidang Pelayanan Medis berkoordinasi dengan Instalasi Rawat Jalan 3. Ka. Bagian Umum berkoordinasi dengan Sub bag Tata Usaha 3. Mengkoordinasikan alur pelayanan legalisir surat keterangan sehat dengan Rekam Medis dan fotocopy	Close

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

Mengetahui,
Ketua PPID Pelaksana


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



**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 : Evy Widiastuti
ALAMAT : -
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : -
E-mail : -
KANAL ADUAN : Google Review
TANGGAL ADUAN : 15 Juli 2022

B. SUBYEK SARAN

1. Bidang Pelayanan
2. Bagian Umum


C. URAIAN SARAN

- Pengunjung kecewa di pelayanan tata usaha yang ribet, saat legalisir disuruh bolak-balik, yang dirasa tidak efisien waktu. Pengunjung menginginkan hasil langsung diprint sesuai jumlah yang akan dilegalisir, bayar dikasir, minta penomeran di TU, lalu bisa langsung pulang

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada bagian terkait untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan dan Bagian Umum
- Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya melalui balasan Google Review RSJD Surakarta
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur

Surakarta, 2 Agustus 2022
PPID Pelaksana RSJD Surakarta


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

Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) dr. Arif Zainuddin Surakarta

Jl. Ki Hajar Dewantara No.80, Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah

Dapatkan ulasan lainnya

4,2 ★★★★★ 151 ulasan ⓘ



Evy Widiastuti

Local Guide · 39 ulasan · 13 foto

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

Untuk pelayanan diruang lain sih Oke, tukang parkir, satpam, perawat, dan dokternya ramah. Agak kecewa di pelayanan bagian tata usahanya ribet pake banget, sebelumnya ditawarin mau legalisir atau gak, dijawab y dan bayar dikasir balik lagi ke ruang TU, trus disuruh ftcp sendiri dan kembali lagi keruang TU, ini pasien yg disuruh bolak balik, sungguh sangat tidak efisien waktu, mengapa tidak langsung diprint sesuai jumlah yg mau dilegalisir, bayar dikasir, minta penomeran di TU, dan bisa langsung pulang.



1

Tanggapan dari pemilik 3 hari lalu

Terima kasih kami ucapkan atas ulasan dan masukan yang telah diberikan untuk Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainudin Surakarta. Selanjutnya kami akan segera tindak lanjuti, kami atas nama RSJD Surakarta mohon maaf atas ketidaknyamanan. [Lanjutkan](#)