



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 : [rsisurakarta@jatengprov.go.id](mailto:rsisurakarta@jatengprov.go.id) Website : <http://rsid-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI			
BERKAS : RUMAH SAKIT JiWA		SURAT MASUK	
SIFAT : Biasa		KODE KLASIFIKASI : 445.2	4278
INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi		09:31:27	
DARI : PPID Pelaksana RSJD Surakarta (Surakarta)		LAMPIRAN :	
TGL. SURAT : 2022-12-06	NO. SURAT :	TGL. TERIMA : 2022-12-13	SUMBER SURAT :
ISI SURAT : Laporan Monitoring & Evaluasi Penanganan Saran November 2022 di RSJD Surakarta (Terlampir).			
Diteruskan Kepada :			
<input type="checkbox"/> Wadir Pelayanan Medis <input checked="" type="checkbox"/> Wadir Administrasi <input type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/> Kabag. Umum		<input type="checkbox"/> Kasubbag..... <input type="checkbox"/> Kasie..... <input type="checkbox"/> Ka. Instalasi..... <input type="checkbox"/> Komite..... <input type="checkbox"/> Lain-lain.....	
INFORMASI/ TELAHAH STAF		ISI DISPOSISI Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi/konfirmasi <input type="checkbox"/> ..... <i>Moner &amp; Teguh</i>  Catatan : <div style="text-align: right;"><i>[Signature]</i></div>	



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 : [rsjsurakarta@jatengprov.go.id](mailto:rsjsurakarta@jatengprov.go.id) Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI 2	
ISI SURAT: <i>Laporan moner penanganan saran bln Nof 2022</i>	SURAT MASUK 4278
Diteruskan Kepada :	ISI DISPOSISI
<input type="checkbox"/> ..... <i>Kebay P &amp; D</i> ..... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....	<i>- Feed back ke jbs</i> <i>[Signature]</i>



**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, 6 Desember 2022

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

Kepada Yth :  
Direktur RSJD Surakarta  
di -  
**SURAKARTA**

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Saran November 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 NOVEMBER 2022**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN NOVEMBER 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](mailto:ppid.rsjaz@gmail.com)
- Google Review : RSJD Surakarta

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	-
2	Facebook	-
3	WhatsApp Hotline Service	-
4	Instagram	-
5	Email	-
6	Lapor Gub	-
7	Google Form	-
8	Customer Service	1
9	Kotak Saran	-
10	Google Review	-
11	WA Hotline Service	-
	Jumlah	1

## G. JUMLAH SARAN PER BAGIAN

No	Jenis Saran	Jumlah
1	Bagian Umum	-
2	Bagian Keuangan	-
3	Bagian Pendidikan & Perencanaan	-
4	Bidang Pelayanan Medis	-
5	Bidang Keperawatan	-
6	Bidang Penunjang Medis	1
	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 November 2022, terdapat 1 pelanggan, saran ditujukan kepada Bidang Penunjang 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.

Surakarta, 6 Desember 2022  
Sekretaris 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

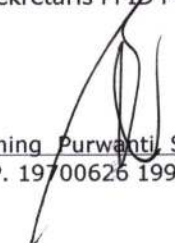


Laporan Saran  
BULAN : November 2022

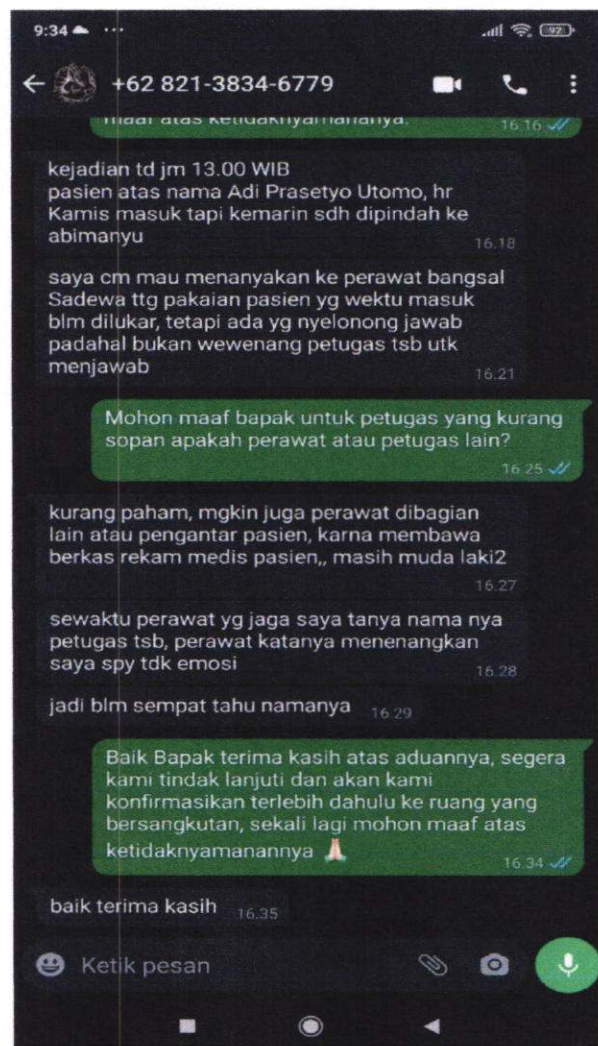
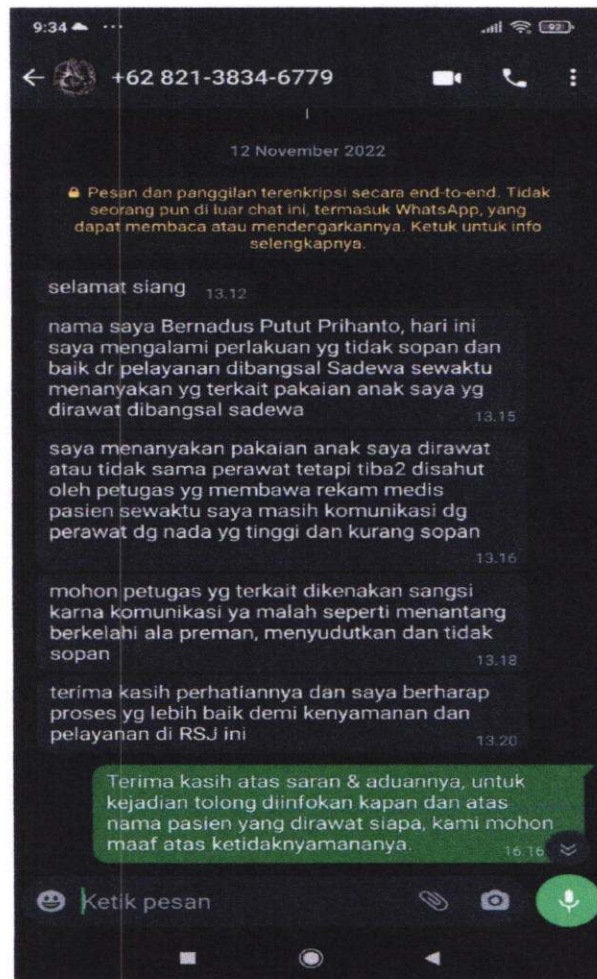
No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	12-Nov-22	Whatsapp Hotline Service 082138346779	Bernadus Putut Prihanto (Keluarga Pasien Adi Prasetyo Utomo)	selamat siang nama saya Bernadus Putut Prihanto, hari ini saya mengalami perlakuan yg tidak sopan dan baik dr pelayanan dibangsal Sadewa sewaktu menanyakan yg terkait pakaian anak saya yg dirawat dibangsal sadewa saya menanyakan pakaian anak saya dirawat atau tidak sama perawat tetapi tiba2 disahut oleh petugas yg membawa rekam medis pasien sewaktu saya masih komunikasi dg perawat dg nada yg tinggi dan kurang sopan mohon petugas yg terkait dikenakan sanksi karna komunikasi ya malah seperti menantang berkelahi ala preman, menyudutkan dan tidak sopan terima kasih perhatiannya dan saya berharap proses yg lebih baik demi kenyamanan dan pelayanan di RSJ ini	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Ka. Bidang Penunjang Medis dan Ka Instalasi Farmasi	1. Koordinasi dengan Ka. Bidang Penunjang Medis. 2. Ka Bidang Penunjang Medis berkoordinasi dengan Instalasi Farmasi 3. Menyampaikan informasi ketersediaan obat kepada keluarga pasien melalui Whatsapp Hotline Service	Close

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

Surakarta, 6 Desember 2022  
Sekretaris PPIP Pelaksana

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

## Saran melalui Whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta





Bukti Tindak Lanjut

