



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 Website : <http://rsid-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI			
BERKAS : RUMAH SAKIT JIWA		SURAT MASUK	
SIFAT : Biasa		56	
INDEKS : Laporan Monitoring & Evaluasi		09:16:06	
DARI : PPID Pelaksana RSJD Surakarta (Surakarta)		LAMPIRAN :	
TGL. SURAT : 2023-01-03	NO. SURAT : 3	TGL. TERIMA : 2023-01-05	SUMBER SURAT : Langsung
ISI SURAT : Laporan Monitoring & Evaluasi Penanganan Saran Desember 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 & Tugkenth</i>	
		Catatan : <div style="text-align: right;"><i>[Signature]</i> 5/1/23</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 : rsisurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsid-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI 2	
ISI SURAT:	SURAT MASUK
	56
Diteruskan Kepada :	ISI DISPOSISI
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Kabag P 80</i> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>lg bha moner !</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 Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Surakarta, 3 Januari 2023

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

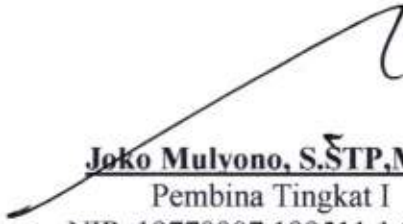
Kepada Yth :
Direktur RSJD Surakarta
di -
SURAKARTA

Dengan hormat,

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

Demikian agar menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

PPID Pelaksana
Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta


Joko Mulvono, S.ŠTP, 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 DESEMBER 2022**

LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN DESEMBER 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
- 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	-
9	Kotak Saran	-
10	Google Review	-
11	WA Hotline Service	1
	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	1
5	Bidang Keperawatan	-
6	Bidang Penunjang Medis	-
	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 Desember 2022, terdapat 1 pelanggan, saran ditujukan kepada Bidang Pelayanan Medis. 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, 3 Januari 2023
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 Dewantara 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 541442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd_surakarta@yahoo.com

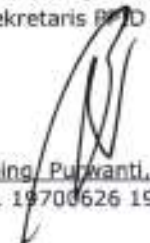


Laporan Saran
BULAN : Desember 2022

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	30 Desember 2022	Whatsapp Hotline Service 085727807909	Iip Winandra	<p>Kak maaf sebelumnya mau kritik & saran Saya orang kecamatan Sambong Kabupaten Blora kak periksa Jiwa d RS Cepu krg lbh 2th sy rawat jalan d Rs Cepu tp semua obat sdh tdk ad yg cocok akhimya sy d rujuk k RSJD Surakarta utk opname begitu saya periksa cm d tanya nama sj tdk d tanya apa yg sy rasakan, knp d rujuk k sini, obat apa sj pmh d ksh d Cepu, cuma d tanya nama aja kak saya nama, gk ad konsultasi lgsg d kasih obat pd hal obat itu sdh 2th yg lalu gk cocok. Skrg obat sy hentikan kak km tdk menenangkan tp mlh buat sakit.</p> <p>Tolong kak d perbaiki utk pelayanannya sy jauh2 dr Sambong kabupaten Blora merasa sia2 kak periksa k sana.</p> <p>Maaf sebelumnya kak ya ini uneg2 sy sekaligus kritik & saran yg bersifat membangun</p>	Petugas sudah membalas saran tersebut dan menyampaikan saran tersebut kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Kepala Instalasi Rawat Jalan	<ol style="list-style-type: none">1. Koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan Medis2. Kepala Bidang Pelayanan Medis berkoordinasi dengan Instalasi Rawat Jalan3. Menyampaikan kompensasi berupa konsultasi ulang kepada pelanggan melalui Telemedicine	Close

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

Surakarta, 3 Januari 2023
Sekretaris BID Pelaksana


Nuning Puwanti, 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 : Iip Winandra (Pasien)
ALAMAT : Gagakan, Sambong, Kab. Blora, Jawa Tengah
NO. IDENTITAS : -
PEKERJAAN : -
No. / HP : 0857 2780 7909
E-mail : -
KANAL ADUAN : Hotline Service
TANGGAL ADUAN : 30 Desember 2022

B. SUBYEK ADUAN

1. Instalasi Rawat Jalan

C. URAIAN ADUAN

- Pengunjung tidak berkenan karena pelayanan dokter yang dinilai kurang sesuai dengan yang diharapkan. Obat yang diberikan dinilai tidak menenangkan dan malah membuat sakit.

D. TINDAK LANJUT

- Melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Kepala Bagian Umum untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan melalui Kepala Instalasi Rawat Jalan
- Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya melalui whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta
- Hasil Tindak Lanjut Dilaporkan Kepada Direktur

Surakarta, 2 Januari 2023
PPID Pelaksana RSJD Surakarta

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



+62 857-2780-7909



Kak maaf sebelumnya mau kritik & saran 12:21

Saya orang kecamatan Sambong Kabupaten Blora kak periksa jiwa di RS Cepu krg lbh 2th sy rawat jalan di RS Cepu tp semua obat adh tdk ad yg cocok akhirnya sy di rujuk k RSJD Surakarta utk coname begitu saya periksa cm di tanya nama sy tdk di tanya apa yg sy rasakan. krp di rujuk k sini obat apa sy jrnh di kah di Cepu. cuma di tanya nama aja kak saya namn. gk ad konsultasi lgsg di kasih obat pd hal obat itu sdh 2th yg lalu gk cocok.

Skrng obat sy hentikan kak km tdk menerangkan tp msh buat sakit. 12:21

Tolong kak di perbaiki utk pelayanannya sy jauh2 dr Sambong kabupaten Blora merasa sia2 kak periksa k sana. 12:21

Maaf sebelumnya kak ya mi uneg2 sy sekaligus kritik & saran yg bersifat membangun 12:21

Selamat siang. Terima kasih atas saran & aduannya. untuk kejadian tolong diinfokan kapan dan atas nama pasien yang siapa. untuk kami tidak lanjut. Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. 12:24

23 desember 2022 pasien tp Wirandra 12:22

Maaf, bisa kami diinfokan pasien dengan nomor register berapa? Kami konfirmasi ke pihak terkait terlebih dahulu. Terima kasih. Salam. 12:25



Kritik pesan

