



**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, 3 Maret 2023

Lampiran : Terlampir  
Perihal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Februari 2023

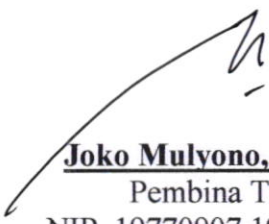
Kepada Yth :  
Direktur RSJD Surakarta  
di -  
SURAKARTA

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Februari 2023 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 PENGADUAN MASYARAKAT  
RSJD SURAKARTA**



**PPID PELAKSANA RSJD SURAKARTA  
BULAN FEBRUARI 2023**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN FEBRUARI 2023**

## **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	-
4	Instagram	-
5	Email	-
6	Lapor Gub	-
7	Website RSJD Surakarta	-
8	Customer Service	-
9	Kotak Saran	-
10	Via Telepon	-
	Jumlah	NIHIL

#### G. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER BAGIAN

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

## H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

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

## I. KESIMPULAN

Tidak ada pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan Februari 2023, 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.

Surakarta, 3 Maret 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 Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126 Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920 E-Mail : rsjd\_surakarta@yahoo.com



Laporan Pengaduan  
BULAN : Februari 2023

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Saran	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
				<b>NIHIL</b>			

Evaluasi :

- Jumlah Pengaduan yang diterima bulan Februari 2023 berjumlah 0.
- Semua Pengaduan yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Surakarta, 3 Maret 2023  
Sekretaris PPID Pelaksana

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