



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH SURAKARTA

Jalan Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telepon (0271) 641442 Faksimile (0271) 648920

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

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Direktur RSJD Surakarta  
Lewat Yth. : <sup>26/5/23</sup> Wadir Administrasi & Wadir Pelayanan Medis <sup>26/5</sup>  
Dari : PPID Pelaksana RSJD Surakarta  
Tembusan : -  
Tanggal : 3 Mei 2023  
Nomor :  
Hal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Maret 2023

Dengan hormat,

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Periode Bulan April 2023 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 Mulyono, S.STP, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19770907 199511 1 001

Monev &  
Tingkatkan



**LAPORAN  
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
RSJD SURAKARTA**



**PPID PELAKSANA RSJD SURAKARTA  
BULAN MARET 2023**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT RSJD SURAKARTA BULAN MARET 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	1
4	Instagram	-
5	Email	-
6	Lapor Gub	-
7	Website RSJD Surakarta	-
8	Customer Service	-
9	Kotak Saran	-
10	Via Telepon	-
11	WA Hotline Service	-
	Jumlah	1

#### G. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER BAGIAN

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

## H. STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

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

## I. KESIMPULAN

Pengaduan tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Surakarta selama bulan Maret 2023 terdapat 1 pelanggan, pengaduan ditujukan kepada lintas bidang di RSJD Surakarta, yakni Bagian Umum terkait pelayanan *customer service* dan Bidang Pelayanan Medis terkait pendaftaran.

Pengaduan telah selesai ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, dan tidak ada penanganan pengaduan yang tertunda. Dengan demikian penanganan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan RSJD Surakarta, agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dengan adanya penanganan pengaduan dapat meningkatkan pelayanan di RSJD Surakarta menjadi lebih baik.

## J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Surakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik, agar 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 April 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 : MARET 2023**

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	10-Mar-23	Whatsapp Hotline Service	Aris Setiawan	<p>Selamat siang saya ingin menyampaikan kritikan terkait pelayanan RSJ Jurug</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Saya ingin mendapatkan surat sehat rohani pada hari ini Jumat 10 Mert 2023</li><li>2. Saya datang jam 13.20 setelah selesai sholat Jumat.</li><li>3. Oleh deks informasi saya diarahkan masuk ke pendaftaran karena akan tutup jam 2</li><li>4. Namun oleh pegawai di meja pendaftaran saya ditolak dengan pongahnya karena telah tutup jam 12 siang tadi.</li><li>5. Terjadi ketidak sinkronan antara pegawai informasi dan pegawai pendaftaran</li></ol> <p>Saran: logika Jumat tutup jam 12 siang kurang tepat, sementara jam 11 kami umat muslim jumat. Dari pagi smp jam 11 kami bekerja, setelah jumat baru bisa mengurus surat (memanfaatkan jam istirahat) namun anehnya RS malah hanya smp jam 12 siang pelayanannya</p>	<p>Petugas sudah membalas aduan tersebut dan menyampaikan aduan tersebut kepada Ka. Bidang Pelayanan Medis dan Ka. Bagian Umum.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Koordinasi dengan Ka. Bagian Umum dan Ka. Bidang Pelayanan Medis</li><li>2. Melakukan pertemuan berisi pembinaan kepada pegawai terkait agar mis-informasi tidak kembali terulang</li><li>3. Mengajukan permohonan pemasangan banner jam pelayanan rawat jalan dan kembali merutinkan share di media sosial resmi RSJD Surakarta terkait jam pelayanan</li><li>4. Melakukan klarifikasi pasien apabila penanganan pengaduan dirasa kurang</li><li>5. Pasien menyatakan bahwa pelayanan telah baik</li></ol>	<p>Close</p>

Evaluasi :

- Jumlah Pengaduan yang diterima bulan Maret 2023 berjumlah 1.

- Semua Pengaduan yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Surakarta 3 April 2023  
Sekretaris BPID/Pelaksana

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