



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN

Jalan Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telepon (0271) 641442 Faksimile (0271) 648920

E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Direktur RSJD Dr. Arif Zainudin
Lewat Yth. : Wakil Direktur Administrasi *W*
: Wakil Direktur Pelayanan Medis *Arif Zainudin*
Dari : PPID Pelaksana RSJD Dr. Arif Zainudin
Tembusan : -
Tanggal : 3 Juli 2023
Nomor :
Hal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Juni 2023

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Juni 2023 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin sebagaimana terlampir.

Demikian agar menjadi periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

*Mona
Tingkah*

3 2023

Kepala Bagian Umum
RSJD Dr. Arif Zainudin

Puji Hartati, SKM, M.Kes.
Pembina

NIP. 19710318 199703 2 004

LAPORAN
TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN



PPID PELAKSANA RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN
BULAN JUNI 2023

LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN BULAN JUNI 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 Dr. Arif Zainudin 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 Sub Bagian Tata Usaha, Hukum, dan Humas 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	-
11	WA Hotline Service	1
	Jumlah	1

G. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PER BAGIAN

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Bagian Umum	-
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 Dr. Arif Zainudin selama bulan Juni 2023 terdapat 1 pelanggan, pengaduan ditujukan kepada lintas bidang di RSJD Dr. Arif Zainudin, yakni Bidang Pelayanan Medis terkait pendaftaran dan Bidang Perencanaan terkait aplikasi Sipemandu.

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

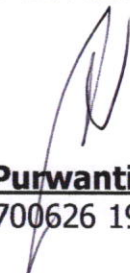
J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Dr. Arif Zainudin 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 Dr. Arif Zainudin.

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 Dr. Arif Zainudin senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik.

Surakarta, 3 Juli 2023
Sekretaris PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin


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



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN

Jalan Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telepon (0271) 641442 Faksimile (0271) 648920

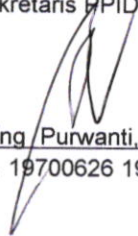
E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

Laporan Pengaduan
Bulan Juni 2023

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	12 Juni 2023	Hotline Service 0823230003 33	Keluarga pasien Sarah Mutia Az-Zahra	Pelanggan merupakan pasien dr. Agung yang mendapat tanggal kontrol pada 18 Juni 2023, namun pada kontrol bulan Mei 2023, pelanggan diberitahu untuk memajukan kontrol karena pada tanggal tersebut dr. Agung tidak berada di tempat. Pelanggan kemudian datang ke RSJD Surakarta untuk kontrol pada tanggal 13 Juni 2023 dan mendaftar pada Sipemandu. Namun setelah sampai di RSJD Surakarta, pelanggan tidak diperkenankan untuk kontrol karena memang belum jadwalnya. Pelanggan menyampaikan beberapa masukan, untuk aplikasi Sipemandu agar ada konfirmasi setelah mendaftar dan untuk dokter yang tidak ada di tempat ada pemberitahuan maupun nomor antrian sehingga tidak ada kejadian pelanggan sudah sampai Rumah Sakit namun tidak bisa dilayani.	Petugas telah membalas aduan tersebut dan menyampaikan aduan tersebut kepada Kepala Bidang Pelayanan medis, Kepala Bagian Umum, dan Kepala Bagian Perencanaan	1. Melaporkan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Bagian Perencanaan, dan Kepala Bagian Umum untuk mendapatkan penyelesaian dari Bidang Pelayanan Medis melalui Kepala Instalasi Rekam Medis dan Kepala Instalasi Farmasi. Serta penyelesaian dari Bidang Perencanaan melalui staf Instalasi SIMRS dan Bagian Umum melalui Kepala Instalasi Humas dan Pemasaran. 2. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan melalui Whatsapp Hotline Service RSJD Surakarta. 3. Hasil tindak lanjut dilaporkan kepada Direktur.	Close

Evaluasi : - Jumlah Pengaduan yang diterima bulan Juni 2023 berjumlah 1.
- Semua Pengaduan yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Surakarta, 3 Juli 2023
Sekretaris RPID Pelaksana


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

Lampiran tangkapan layar balasan pengaduan melalui Whatsapp Hotline Service

