



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

## NOTA DINAS

Kepada Yth. : Direktur RSJD Dr. Arif Zainudin  
Lewat Yth. : Wakil Direktur Umum dan Keuangan *U*  
: Wakil Direktur Pelayanan *P*  
Dari : PPID Pelaksana RSJD Dr. Arif Zainudin  
Tembusan : -  
Tanggal : 4 Oktober 2023  
Nomor : 051/985/B.UM/X/2023  
Hal : Laporan Monev Saran September 2023

Dengan ini kami sampaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Saran bulan September 2023 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin sebagaimana terlampir.

Demikian agar menjadi periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

*Monev  
Tingkatkan Kinerja  
36/10*

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 SARAN RSJD Dr ARIF ZAINUDIN**



**PPID PELAKSANA RSJD Dr ARIF ZAINUDIN**  
**BULAN SEPTEMBER 2023**

# **LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SARAN MASYARAKAT Dr ARIF ZAINUDIN BULAN SEPTEMBER 2023**

## **A. LATAR BELAKANG**

Saran adalah pendapat yang dikemukakan untuk dipertimbangkan.

## **B. SALURAN SARAN**

1. Saran masuk melalui saluran aduan RSJD Dr Arif Zainudin 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 Sub Bagian Tata Usaha, Hukum, dan Hubungan Masyarakat sesuai dengan kanal saran masuk dengan respon time 1x24 jam.

#### **F. JUMLAH SARAN PER MEDIA**

<b>No</b>	<b>Saluran Media Saran</b>	<b>Jumlah</b>
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	-
	Jumlah	Nihil

#### **G. JUMLAH SARAN PER BAGIAN**

<b>No</b>	<b>Jenis Saran</b>	<b>Jumlah</b>
1	Bagian Umum	-
2	Bagian Keuangan	-
3	Bagian Pendidikan & Perencanaan	-
4	Bidang Pelayanan Medis	-
5	Bidang Keperawatan	-
6	Bidang Penunjang Medis	-
	Jumlah	Nihil

## H. STATUS SARAN

No	Status Saran	Jumlah
1	Selesai	0
2	Proses	0
3	Tertunda	0
	Jumlah	Nihil

## I. KESIMPULAN

Penanganan Saran tentang pelayanan yang dilaksanakan di RSJD Dr Arif Zainudin selama bulan September 2023, tidak ada saran dari pelanggan.

Dengan demikian penanganan saran kepada masyarakat di RSJD Dr Arif Zainudin agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dengan adanya saran yang membangun dapat meningkatkan pelayanan di RSJD Dr Arif Zainudin menjadi lebih baik.

## J. REKOMENDASI

Diharapkan RSJD Dr Arif Zainudin 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 Dr Arif Zainudin.

## 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 Dr Arif Zainudin senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik.

Surakarta, 4 Oktober 2023  
Sekretaris PPID Pelaksana  
RSJD Dr Arif Zainudin



**dr. Elisabeth Ria Widayarni, M.Kes.**  
NIP. 19711105 200701 2 008



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

Laporan Saran  
Bulan : September 2023

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

Evaluasi :  
- Jumlah Saran yang diterima bulan September 2023 berjumlah 0.  
- Semua Saran yang diterima telah diselesaikan dengan baik dan sudah selesai / close.

Surakarta, 4 Oktober 2023  
Sekretaris PPID Pelaksana

dr. Elisabeth Ria Widyasrini, M.Kes.  
NIP. 19711105 200701 2 008