



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 Umum dan Keuangan *Ace 19/11*
: Wakil Direktur Pelayanan *E*
Dari : PPID Pelaksana RSJD Dr. Arif Zainudin
Tembusan : -
Tanggal : 6 November 2023
Nomor : 051/901 / B.UM / x42023
Hal : Laporan Monev Penanganan Pengaduan Oktober 2023

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

Demikian agar menjadi periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

*Tingkatkan
System Follow up*

3/11/23

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 OKTOBER 2023

LAPORAN TINDAK LANJUT
MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
RSJD Dr. ARIF ZAINUDIN BULAN OKTOBER 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	-
	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 Dr. Arif Zainudin selama bulan Oktober 2023, sehingga tidak ada tindak lanjut yang dilakukan.

Dengan demikian pelayanan kepada masyarakat di RSJD Dr. Arif Zainudin agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dapat meminimalisir bahkan meniadakan pengaduan masyarakat di bulan berikutnya.

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, 6 November 2023
Sekretaris PPID Pelaksana
RSJD Dr. Arif Zainudin



dr. Elisabeth Ria Widyasrini, 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 : rsisurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

**Laporan Pengaduan
Bulan Oktober 2023**

No.	Tanggal	Media	Nama	Isi Pengaduan	Tindakan	Tindak Lanjut	Keterangan
NIHIL							

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

Surakarta, 6 November 2023
Sekretaris PPID Pelaksana

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