



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

**Laporan Pengaduan Pelayanan  
Bulan Februari 2024**

No.	Tanggal	Nama	Isi Pengaduan	Objek Pengaduan	Media	Tindak Lanjut	Status	Keterangan
1	7 Februari 2024		<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien biasa mendapat 4 jenis obat namun hanya diberi 2 jenis obat.</li><li>• Dokter menyarankan untuk membeli obat di apotik luar karena stock di RSJD Dr. Arif Zainudin sedang kosong.</li><li>• Pasien tidak bisa membeli di apotik karena obatnya harus ada resep dokter.</li><li>• Apotik bersedia membantu memintakan resep dengan syarat membayar Rp 70.000.</li></ul>	Bidang Pelayanan dan Penunjang	Whatsapp Hotline Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengaduan diterima (07/02/2024)</li><li>• Koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Penunjang (08/02/2024)</li><li>• Klarifikasi dengan dokter yang bersangkutan (08/02/2024)</li><li>• Pelanggan dibuatkan copy resep yang dapat diambil di IGD (09/02/2024)</li><li>• Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien (09/02/2024)</li></ul>	Closed	
2	20 Februari 2024		Pasien TMS terjatuh saat akan mendaftar di Narayana disebabkan tangga di depan gedung Narayana tidak ada pegangannya.	Bidang Pelayanan	Whatsapp Hotline Service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengaduan diterima (20/02/2024)</li><li>• Koordinasi dengan Bidang Pelayanan (20/02/2024)</li><li>• Memindahkan tempat pendaftaran pasien Elektro Terapi ke Ruang IGD (21/02/2024)</li><li>• Menyampaikan Kepindahan tempat pendaftaran pasien Elektro Terapi dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien (28/02/2024)</li></ul>	Closed	

3	26 Februari 2024		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluarga pasien komplain terkait antrian untuk lansia (geriatri) yang jadi satu dengan pasien jiwa dewasa dan memberi masukan agar antrian lansia dipisahkan terutama saat pengambilan obat.</li> <li>• Pasien merasa pelayanan lebih nyaman di gedung Baladewa karena antrian lansia dipisahkan sehingga pelayanan bisa lebih cepat.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Pelayanan</li> <li>2. Bidang Penunjang</li> </ol>	Ruang Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan diterima (<b>26/02/2024</b>)</li> <li>• Koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan Penunjang (<b>26/02/2024</b>)</li> <li>• Memperbanyak kalung geriatri sebagai penanda untuk pasien lansia (<b>28/02/2024</b>)</li> <li>• Efektivitas penggunaan kalung geriatri bagi pasien lansia dan berhak mendapatkan layanan fast track di pendaftaran maupun farmasi</li> <li>• Menyampaikan permohonan maaf dan ucapan terima kasih (<b>06/03/2024</b>)</li> </ul>	Closed	
---	------------------	--	---	--	-----------------	---	--------	--

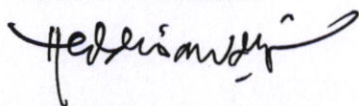
Mengetahui,  
Ketua PPID Pelaksana  
RSJD Dr. Arif Zainudin



**Puji Hartati, SKM, M.Kes**  
Pembina  
NIP. 19710318 199703 2 004



Surakarta, 8 Maret 2024  
Sekretaris PPID Pelaksana  
RSJD Dr. Arif Zainudin



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