

## **Notulen Kegiatan Temu Pelanggan 2024**

- Kegiatan diawali dengan penampilan tari gambyong untuk menyambut hadirin dalam kegiatan Temu Pelanggan. Tarian disajikan oleh Dokter Umum RSJD Dr. Arif Zainudin, dr. Orisativa Kokasih.
- Sebelum acara dimulai, diawali dengan *safety briefing*.
- Acara dibuka oleh pembawa acara, bertugas sebagai pembawa acara Karsidi, SKM (Kasubag Program) dan Rizki Zumrotul (Apoteker).
- Agar acara berjalan lancar dan sukses sebelum masuk pada rangkaian sambutan dan acara inti, kegiatan diawali dengan doa bersama yang dipimpin oleh Juli Muhammad Kartiko, S.Kep, Ns (Kasubag Pendidikan dan Pengembangan).
- Kegiatan dilanjutkan dengan sambutan selamat datang oleh Direktur RSJD Dr. Arif Zainudin sekaligus membuka acara, dr. Tri Kuncoro, MMR. Dalam sambutan, Direktur menyampaikan beberapa hal sebagai berikut:
  1. Menyampaikan terima kasih kepada hadirin yang telah hadir dalam kesempatan yang baik ini.
  2. Temu pelanggan bahasa umumnya adalah Forum Konsultasi Publik. Pada awal tahun umumnya dinas-dinas atau OPD-OPD mengadakan Forum Konsultasi Publik. Namun kita rumah sakit karena jelas yang dihadapi sehari-hari adalah pelanggan, maka kita laksanakan acara yang sangat bermanfaat ini dalam forum temu pelanggan.
  3. Filosofi pelanggan adalah raja, maka bagi kami RSJD Dr. Arif Zainudin akan melaksanakan pelayanan untuk kepuasan masyarakat atau melebihi kepuasan itu. Maka temu pelanggan ini kami dedikasikan bagi masyarakat agar bisa memberikan umpan balik atas apa yang pernah dirasakan selama mendapat pelayanan di RSJD Dr. Arif Zainudin.
  4. Forum ini nanti akan ada penyampaian materi sebagai bentuk edukasi dan promosi kesehatan dari narasumber yang merupakan dokter-dokter kita sekaligus mengenai alur pelayanan dan standar pelayanan yang ada di RSJD Dr. Arif Zainudin. Akan disediakan waktu untuk mendengarkan pendapat masyarakat terkait pelayanan kita, termasuk mengenai sumber daya dan yang lainnya. Sehingga umpan balik yang disampaikan Bapak/Ibu kepada kami menjadi pemantik bagi kita untuk menjadi lebih baik lagi.
  5. Berkain tema “Semakin Lengkap Melayani Masyarakat” dalam Temu Pelanggan ini akan kita sampaikan beberapa hal terkait pengembangan-pengembangan yang ada di RSJD Dr. Arif Zainudin.

Tahun ini kami sudah memperbaiki pelayanan rawat jalan di Gedung Sudamala (lantai 1) sudah kami sediakan dan harapannya masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

6. Tahun ini kami sudah melanjutkan pembangunan di lantai 4 dan lantai 5 untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang non jiwa, dalam hal ini kegiatan obstetri dan kamar operasi.
  7. Kemudian kami akan mengembangkan *assessment centre* untuk menjawab kebutuhan masyarakat di Soloraya.
  8. Gedung rawat jalan 5 lantai yang kini kami beri nama Gedung Sudamala ini nanti harapannya dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat Soloraya dan Jawa Tengah.
  9. Sesuai dengan perkembangan jaman, terkait perubahan regulasi termasuk perundang-undangan, kami terus menyiapkan bahwa menurut regulasi nantinya tidak ada rumah sakit khusus, yang ada adalah rumah sakit umum dengan keunggulannya. Sehingga peran serta masyarakat sangat diharapkan membantu rumah sakit kita menjadi rumah sakit umum dengan unggulan pelayanan jiwa.
  10. Di tahun 2024 ini kita upayakan pemindahan pelayanan gawat darurat agar mudah dijangkau oleh masyarakat. Selama ini IGD kita sulit dijangkau dalam arti aksesnya yang bisa membahayakan kendaraan, maka agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan akan kami pindahkan di Gedung menghadap ke depan sehingga akses masyarakat lebih mudah dan lebih cepat ditangani.
  11. Untuk itu kami tunggu masukan-masukannya, kritikan-kritikannya, serta apresiasi untuk memajukan RSJD Dr. Arif Zainudin demi kesehatan masyarakat.
- Kegiatan dilanjutkan dengan sambutan oleh Ketua Dewan Pengawas, dr. Wahyu Setianingsih, M.Kes, Epid. Dalam sambutannya, Ketua Dewan Pengawas menyampaikan:
1. Secara berkesinambungan RSJD Dr. Arif Zainudin akan memberikan pelayanan yang semakin baik untuk memberikan pelayanan secara luas. Tadi disampaikan Bapak Direktur bahwa “Semakin Lengkap Melayani Masyarakat” menjadi motto kami dalam menjalankan pelayanan ini.
  2. Pelanggan atau masyarakat ini sebagai raja sehingga pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan kepada Bapak/Ibu. Pelayanan seperti apa yang Bapak/Ibu inginkan, yang Bapak/Ibu butuhkan atau yang selama ini sudah didapatkan.

- Kegiatan dilanjutkan dengan rangkaian acara promosi kesehatan dengan moderator Kepala Bidang Pelayanan Medis, dr. Aliyah Himawati, Sp.KJ. Promosi kesehatan berisi materi sebagai berikut:
  1. Insomnia...Harus Bagaimana?
  2. Bebas Stress Kulit *Glowing*
  
- Kegiatan dilanjutkan dengan paparan Wakil Direktur Pelayanan tentang Perubahan Alur dan Standar Pelayanan Publik di RSJD Dr. Arif Zainudin yang juga diisi dengan penayangan video seputar Gedung Sudamala dan Pelayanan Rawat Jalan dr. Arif Zainudin yang kini dilayani di Gedung Sudamala.