



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JiWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rsjsorojo.co.id Surat Elektronik : admin@rsjsorojo.co.id



Nomor : 100 /Adm Hukor/V/2021

5 Mei 2021

Lampiran : 1 bendel

Hal : Laporan Penanganan Dumasdu Bulan April 2021

Yth

Direktur Utama

RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang

Di tempat

Menindaklanjuti tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Rumah sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang untuk melaporkan secara berkala tiap bulan terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang, berikut kami laporkan penanganan pengaduan masyarakat terpadu bulan April 2021 (terlampir)

Demikian laporan ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa, atas perhatiannya diucapkan terimakasih

Mengetahui

Penanggung Jawab

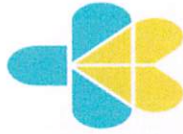
dr. Harli Amir Mahmudji, Sp.PD-KEMD
NIP. 197105132008011016

Ketua Tim Dumasdu

Imron Fauzi,SH.,MH.Kes
NIP. 198804282010121002

Kolom rekomendasi diisi oleh dirut

Rekomendasi	Paraf



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rsjsorojo.co.id Surat Elektronik : admin@rsjsorojo.co.id



DATA PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU BULAN APRIL 2021

NO	Tanggal	Keluhan	Media	Kategori	Tanggal Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut dari Unit Terkait	Penanganan	Hasil
1	06 April 2021	Pembayaran di kasir RJT lama, petugas bergurau	Formulir	Hijau	12 April 2021	13 April 2021	Telah dilakukan koordinasi dengan sub koordinator PPA untuk dilakukan evaluasi dan pembinaan petugas.	Telah diberikan klarifikasi kepada pasien melalui surat bahwa petugas kasir telah diberikan pembinaan oleh atasan langsung
2	14 April 2021	Mohon antrian Apotik dipisahkan antara pasien BPJS dan pasien Umum karena terlalu lama	langsung	Hijau	18 April 2021	26 April 2021	Telah dikoordinasikan dengan Instalasi farmasi untuk dilakukan evaluasi	Telah diberikan klarifikasi kepada pasien melalui surat bahwa tidak ada perbedaan pelayanan untuk pasien BPJS maupun non BPJS
3	16 April 2021	mendaftar klinik penyakit dalam (dr Harli) melalui WA Gateway balasan terlalu lama dan langsung kehabisan kuota	Formulir	Hijau	16 April 2021	19 April 2021	Telah dilakukan koordinasi dengan Instalasi rawat jalan untuk difasilitasi dengan kuota khusus	pasien dapat dilayani dengan kuota khusus pada tanggal 22 April 2021

Keterangan Tabel :

Jumlah Pengaduan bulan April = 3

Komplain Kategori Merah = 0

(Komplain yang tergolong ekstrim, cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem / kelangsungan organisasi, dan berpotensi menimbulkan kerugian material

Komplain Kategori Kuning = 0

(Komplain yang tergolong tinggi, cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, dan berpotensi menimbulkan kerugian material)

Komplain Kategori Hijau = 3

(Komplain yang tergolong rendah, cenderung tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial)

Ketua Tim Dumasdu

Imron Fauzi,SH.,MH.Kes
NIP. 198804282010121002