



+62 813-2900-80...

08.46



sesuai jadwal dokter berikutnya. 17.22

DAFTAR#00178799#30#30#06/01/2021 17.22 ✓✓

Dokter yg Anda pilih berhalangan hadir pada hari Rabu tgl 06-01-2021. Silahkan ubah tanggal pemeriksaan Anda sesuai jadwal dokter berikutnya. 17.22

3 JANUARI 2021

DAFTAR#00178799#30#30#07/01/2021 18.40 ✓✓

Kuota Pasien Sudah Penuh 18.40

HARI INI

Saya daftar kok kuota penuh terus ya 15.10

#terus padahal sudah jam 3 daftarnya 15.25

Selamat sore pak, mohon maaf untuk ketidaknyamanannya.. dikarenakan keterbatasan kuota jadi memang hanya 10 orang saja, bisa mencoba kembali untuk hari kamis berikutnya



15.44 ✓✓

Ketik pesan



Fatchu Rofiah



Vertical text on the right edge of the page, possibly a watermark or page number.



Nomor : 67/Adm Hukor/I/2021

8 Januari 2021

Lampiran : 1 lembar

Hal : Keluhan Pelanggan

Yth. 1. Dokter gigi ahli madya (drg. Rina Kusumawati)

2. Ka. Instalasi Rawat Jalan

3. Ka. Instalasi SIRS

RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang

Di tempat

Menindaklanjuti adanya Laporan Dumas yang masuk melalui SMS Pengaduan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang pada tanggal 7 Januari 2021, maka dengan ini mohon dapat diberikan jawaban dan disampaikan ke Subbag Hukormas paling lambat 12 Januari 2021.

Demikian, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ketua Tim Dumasdu

Imron Fauzi, SH., M.H. Kes

NIP. 196809011998031001





11 Januari 2021

No. : 04/IRJA-RSJS/I/2021  
Hal : Jawaban komplain

Yth. Ketua Tim Dumasdu  
Rumah Sakit Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang  
Di Magelang

Menjawab surat saudara pada tanggal 8 Januari 2021 nomor 07/Adm Hukor/I/2021 tentang komplain pelanggan layanan Tiroid di Instalasi Rawat Jalan. Komplain dari Sdr/Sdri. dengan nomer RM 00205388 adalah terkait layanan wa gate way yang diakses oleh yang bersangkutan, dimana setiap kali mendaftar via wa gate way ke layanan Tiroid terjawab oleh sistem "kuota penuh".

Layanan Tiroid adalah layanan sub spesialis yang waktu pelayanan dibuka pada hari Senin dengan kuota 10 pasien, Kamis dengan kuota 10 pasien dan Jumat dengan kuota 20 pasien. Teknik pendafrannya menggunakan wa / sms gate way yang tersambung dengan sistem informatika mulai H-4 pukul 15.00 WIB sampai dengan H-1 pada pukul 15. 00 WIB yang mekanismenya secara otomatis melalui sistem. Data pendaftar layanan RFA pada tanggal 11 Januari terlampir (sumber Instalasi SIRS)

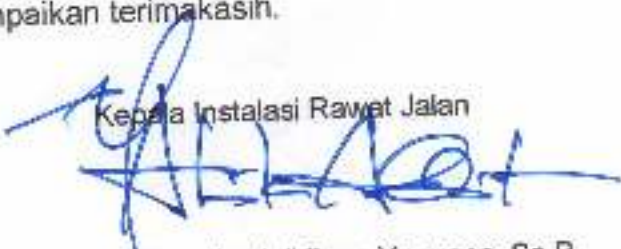
Saran :

1. Jika memungkinkan dilakukan penambahan kuota layanan Tiroid berkoordinasi dengan DPJP terkait.
2. Penjadwalan seluruh pasien yang mendaftar mendapat antrian disesuaikan dengan hari, tanggal dan jam.
3. Ada nomer kontak person yang bisa dihubungi oleh pelanggan untuk mendapatkan kepastian pelayanan.

Hal tersebut bertujuan untuk meminimalkan komplain serta membangun kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan.

Demikian atas perkenannya disampaikan terimakasih.

Kepala Instalasi Rawat Jalan



dr. Djatnika Adhikara Yoenoes, Sp.B  
NIP. 197108282008011014



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**

**RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG**

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115TromolPos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Website : [www.rsjsoerojo.co.id](http://www.rsjsoerojo.co.id) Email : [admin@rsjsoerojo.co.id](mailto:admin@rsjsoerojo.co.id)



Nomor : 037/DirYanMedKepJang/II/2021  
Hal : Balasan Keluhan Pelanggan

13 Januari 2021

Yth, Ka. Subbag. Hukur dan Humas  
Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang  
di  
Magelang

Menjawab surat dari Kasubbag Hukur dan Humas tanggal 8 Januari 2021 tentang keluhan pelanggan melalui SMS pengaduan pada tanggal 7 Januari 2021 terhadap pelayanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang, maka kami menyampaikan jawaban sebagai berikut :

1. Kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan saudara selama menggunakan fasilitas kesehatan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang terkait dengan sistem yang kurang berjalan baik akibat terbatasnya kuota pendaftaran yaitu hanya 10 orang saja
2. Kami akan melakukan perbaikan sistem dengan melakukan koordinasi terkait penambahan kuota pendaftaran melalui SMS gateway dengan pihak-pihak terkait sehingga kedepannya proses pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan lebih baik lagi.

Demikian surat jawaban kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan  
dan Penunjang

dr. Ratna Dewi Pangeetuti, M.Sc., Sp.KJ  
NIP. 196609161997032002







# 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.rsjsoerojo.co.id](http://www.rsjsoerojo.co.id) Surat Elektronik : [admin@rsjsoerojo.co.id](mailto:admin@rsjsoerojo.co.id)



Nomor : KM. 05.02/KXVI.3/078/2021  
Hal : Jawaban atas keluhan

15 Januari 2021

Yth. Fatchu Rofiah

No. RM 178799 / 081329008086

Pertama - tama kami ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya atas kepercayaan saudara menggunakan fasilitas kesehatan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang. Menindaklanjuti keluhan saudara pada tanggal 7 Januari 2021, perlu kami sampaikan bahwa :

1. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan kesehatan di RSJ Prof Dr. Soerojo Magelang
2. Dapat kami sampaikan bahwa kuota layanan Tiroid adalah sebagai berikut :

Senin : 10 kuota

Kamis : 10 kuota

Jumat : 20 kuota

dengan teknik pendaftaran menggunakan wa/sms gateway yang tersambung dengan sistem informatika mulai H-4 pukul 15.00 WIB sampai dengan H-1 pukul 15.00 WIB yang mekanismenya secara otomatis melalui sistem.

3. Kami akan melakukan perbaikan sistem dengan melakukan koordinasi terkait penambahan kuota pendaftaran dengan pihak-pihak terkait sehingga kedepannya proses pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan lebih baik lagi.

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Direktur Utama



dr. Eniarti, M.Sc., Sp.KJ.,MMR

NIP. 196901102001122002



FORMULIR

KELUHAN / SARAN / PERTANYAAN

(diisi oleh pasien/keluarga/pengunjung)

TANGGAL

: 6 Januari 2021.

PILIH SALAH SATU

KELUHAN

SARAN

PERTANYAAN

NAMA

: Verawati Veronica

ALAMAT

: Jl. dr Sutomo 6 Mgl.

EMAIL

:

NO. HP / Telp

: 08156859778

URAIAN (KELUHAN / SARAN / PERTANYAAN)

Setiap kali mau daftar via WA gateway kuota penuh  
padahal baru jam 15.05

Mohon diperhatikan bagaimana agar pasien  
tidak mundur jadwal periksanya.

terimakasih sebelumnya.

Sampaikan saran/keluhan anda melalui :

1. Kotak Saran
2. Pusat Layanan Informasi
3. Kasubbag Hukormas
4. <https://lapor.rsjsorojo.co.id/dumas>
5. SMS/Telp/WA Layanan Pengaduan :

081 129 55 133

HORMAT SAYA

*Verawati*  
Verawati





Nomor : 67/Adm Hukor/I/2021

8 Januari 2021

Lampiran : 1 lembar

Hal : Keluhan Pelanggan

Yth. 1. Dokter gigi ahli madya (drg. Rina Kusumawati)

2. Ka. Instalasi Rawat Jalan

3. Ka. Instalasi SIRS

RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang

Di tempat

Menindaklanjuti adanya Laporan Dumas yang masuk melalui SMS Pengaduan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang pada tanggal 7 Januari 2021, maka dengan ini mohon dapat diberikan jawaban dan disampaikan ke Subbag Hukormas paling lambat 12 Januari 2021.

Demikian, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ketua Tim Dumasdu

Imron Fauzi, SH, M.H. Kes

NIP. 196809011998031001





# 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](http://www.rsjsorojo.co.id) Surat Elektronik : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.co.id)



No. : 03/IRJA-RSJS/I/2021

7 Januari 2021

Hal : Jawaban komplain

Yth. Ketua Tim Dumasdu  
Rumah Sakit Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang  
Di Magelang

Menjawab surat saudara pada tanggal 7 Januari 2021 nomor 05/Adm Hukor/I/2021 tentang komplain pelanggan layanan RFA di Instalasi Rawat Jalan. Komplain dari Sdri. Verawati Veronica adalah terkait layanan wa gate way yang diakses oleh yang bersangkutan, dimana setiap kali mendaftar via wa gate way ke layanan RFA terjawab oleh sistem "kuota penuh".

Layanan RFA adalah layanan sub spesialis yang waktu pelayanan dibuka pada hari Selasa dan Jumat dengan kuota 10 pasien. Teknik pendafrannya menggunakan wa / sms gate way yang tersambung dengan sistem informatika mulai H-4 pukul 15.00 WIB sampai dengan H-1 pada pukul 15. 00 WIB yang mekanismenya secara otomatis melalui sistem. Data pendaftar layanan RFA pada tanggal 11 Januari terlampir (sumber Instalasi SIRS)

Saran: jika memungkinkan dilakukan penambahan kuota layanan RFA berkoordinasi dengan DPJP terkait. Notifikasi/edukasi dini bahwa kuota hanya 10 pasien. Hal ini juga bertujuan untuk meminimalkan komplain serta membangun kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan.

Demikian atas perkenannya disampaikan terimakasih.

Kepala Instalasi Rawat Jalan  


dr. Djatnika Adhikara Yoenoos, Sp.B  
NIP. 197108282008011014







**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**

**RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG**

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

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Website : [www.rsjsoerojo.co.id](http://www.rsjsoerojo.co.id) Email : [admin@rsjsoerojo.co.id](mailto:admin@rsjsoerojo.co.id)



Nomor : 037/DirYanMedKep.Jang/JI/2021  
Hal : Balasan Keluhan Pelanggan

13 Januari 2021

Yth. Ka. Subbag. Hukor dan Humas  
Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang  
di  
Magelang

Menjawab surat dari Kasubbag Hukor dan Humas tanggal 8 Januari 2021 tentang keluhan pelanggan melalui SMS pengaduan pada tanggal 7 Januari 2021 terhadap pelayanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang, maka kami menyampaikan jawaban sebagai berikut :

1. Kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan saudara selama menggunakan fasilitas kesehatan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang terkait dengan sistem yang kurang berjalan baik akibat terbalasnya kuota pendaftaran yaitu hanya 10 orang saja
2. Kami akan melakukan perbaikan sistem dengan melakukan koordinasi terkait penambahan kuota pendaftaran melalui SMS gateway dengan pihak-pihak terkait sehingga kedepannya proses pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan lebih baik lagi.

Demikian surat jawaban kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan  
dan Penunjang

dr. Ratna Dewi Pangestuti, M.Sc., Sp.KJ  
NIP. 196609161997032002





**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](http://www.rsjsorojo.co.id) Surat Elektronik : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.co.id)



No. : 03/IRJA-RSJM/2021

7 Januari 2021

Hal : Jawaban komplain

Yth. Ketua Tim Dumasdu  
Rumah Sakit Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang  
Di Magelang

Menjawab surat saudara pada tanggal 7 Januari 2021 nomor 05/Adm Hukor/II/2021 tentang komplain pelanggan layanan RFA di Instalasi Rawat Jalan. Komplain dari Sdri. Verawati Veronica adalah terkait layanan wa gate way yang diakses oleh yang bersangkutan, dimana setiap kali mendaftar via wa gate way ke layanan RFA terjawab oleh sistem "kuota penuh".

Layanan RFA adalah layanan sub spesialis yang waktu pelayanan dibuka pada hari Selasa dan Jumat dengan kuota 10 pasien. Teknik pendafrannya menggunakan wa / sms gate way yang tersambung dengan sistem informatika mulai H-4 pukul 15.00 WIB sampai dengan H-1 pada pukul 15. 00 WIB yang mekanismenya secara otomatis melalui sistem. Data pendaftar layanan RFA pada tanggal 11 Januari terlampir (sumber Instalasi SIRS)

Saran; jika memungkinkan dilakukan penambahan kuota layanan RFA berkoordinasi dengan DPJP terkait. Notifikasi/edukasi dini bahwa kuota hanya 10 pasien. Hal ini juga bertujuan untuk meminimalkan komplain serta membangun kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan.

Demikian atas perkenannya disampaikan terimakasih.

Kepala Instalasi Rawat Jalan  


dr. Djatnika Adhikara Yoenoës, Sp.B  
NIP. 197108282008011014







# 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.rsjsoerojo.co.id](http://www.rsjsoerojo.co.id) Surat Elektronik : [admin@rsjsoerojo.co.id](mailto:admin@rsjsoerojo.co.id)



Nomor : KM.05.02/KKVI.3/077/2021

15 Januari 2021

Hal : Jawaban atas keluhan

Yth. Ibu Verawati Veronica

Jl. Dr. Sutomo 6 Magelang

0815 6859 778

Pertama - tama kami ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya atas kepercayaan saudara menggunakan fasilitas kesehatan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang. Menindaklanjuti keluhan saudara pada tanggal 6 Januari 2021, perlu kami sampaikan bahwa :

1. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya selama mendapatkan pelayanan kesehatan di RSJ Prof Dr. Soerojo Magelang
2. Dapat kami sampaikan bahwa kuota layanan Tiroid adalah sebagai berikut :

Senin : 10 kuota

Kamis : 10 kuota

Jumat : 20 kuota

dengan teknik pendaftaran menggunakan wa/sms gateway yang tersambung dengan sistem informatika mulai H-4 pukul 15.00 WIB sampai dengan H-1 pukul 15.00 WIB yang mekanismenya secara otomatis melalui sistem.

3. Kami akan melakukan perbaikan sistem dengan melakukan koordinasi terkait penambahan kuota pendaftaran dengan pihak-pihak terkait sehingga kedepannya proses pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan lebih baik lagi.

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Direktur Utama



dr. Eniarti, M.Sc.,Sp.KJ.,MMR

NIP. 198801102001122002

