

**RENCANA AKSI TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN 1 TAHUN 2023  
RSUD Dr. HARYOTO KABUPATEN LUMAJANG**

No	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab/ Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
<b>1.</b>	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>				
	Agar dokter saat memberikan keterangan lebih jelas, sabar dan santun	Mengadakan <i>In House Training Excellence Service</i> dan Komunikasi Efektif bagi seluruh petugas	Diklat	September 2023	
	Agar disediakan loket khusus racikan atau tidak racikan, karena jika masih menjadi satu menunggunya sangat lama	a. Prosedur alur obat sudah sesuai nomor antrian obat racikan dan non racikan serta disesuaikan kebutuhan pasien masing-masing b. RS telah kerjasama dengan kantor pos terkait layanan antar obat c. Koordinasi manajemen mengenai tata ruang dan alur layanan farmasi yang sesuai dengan ketentuan BPJS	Bidang Pelayanan dan Bagian Umum	Juni 2023	
	Antrian pendaftaran bisa dipercepat, khususnya pendaftaran yang tidak online karena tidak semua pasien bisa menggunakan HP	Pembagian petugas pendaftaran menjadi offline, online dan <i>Fast tack</i>	Bidang Pelayanan (Rekam Medis)	Mei 2023	a. Karena banyaknya pengguna layanan dalam perharinya mencapai 300-400 pasien dengan petugas pendaftaran yang berjumlah 6 orang b. Petugas mendahulukan pasien yang berkebutuhan khusus dan <i>emergency</i>
<b>2.</b>	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>				
	Kamar mandi dekat poli jantung kurang bersih, termasuk pintunya juga diperbaiki	a. Melakukan perbaikan terhadap pintu kamar mandi yang rusak b. Membersihkan kamar mandi yang kurang bersih baik di Klinik Rawat Jalan maupun Rawat Inap c. Memasang buku ceklist pembersihan kamar mandi yang diisi setiap hari oleh petugas	Bagian Umum (Rumah Tangga)	10 Mei 2023	

<b>3. Perilaku Pelaksana</b>				
Petugas agar lebih ramah dan fokus pada pasien	Mengadakan <i>In House Training Excellence Service</i> dan Komunikasi Efektif bagi seluruh petugas	Diklat	September 2023	
<b>4. Pengelolaan Pengaduan</b>	a. Pemasangan infografis mengenai saluran-saluran media pengaduan yang dapat digunakan oleh pengguna layanan di media elektronik dan non-elektronik b. Meningkatkan waktu tanggap pengaduan	GATE 5	Mei 2023	
<b>5. Spesifikasi Produk</b>	Mempublikasikan jenis-jenis pelayanan baik di media elektronik maupun di media non-elektronik	Bidang Pelayanan	Mei 2023	Mempublikasikan jenis pelayanan dan jadwal dokter setiap hari di media sosial

Lumajang, 22 Mei 2023

DIREKTUR RSUD Dr. HARYOTO



**dr. HALIMI MAKSUM, MMRS.**  
197007162002121004