RENCANA TINDAK LANJUT KRITIK DAN SARAN PESERTA KEGIATAN TEMU PELANGGAN EKSTERNAL
SABTU, 17 DESEMBER 2022

No	Bagian	Kritik Saran	Rencana Tindak Lanjut	PIC
1	Parkir	1. Sulit mendapatkan parkir 2. Parkir kurang luas 3. Parkir tersebar dan jauh dari ruang perawatan 4. Petugas parkir kurang ramah 5. Perlu perluasan parkir atau dibuatkan gedung / area khusus parkir 6. Parkir tidak beratap	1. SDM : Melakukan *briefing* staf pada petugas parkir berkala dan berkesinambungan 1x / Minggu 2. Metode : Penataan parkir rumah sakit dilakukan 2 (dua) tahap a. Jangka Pendek 1) Menata ulang area parkir 2) Melibatkan tim *champion* 3) Membuat regulasi tentang pengelolaan / penataan parkir b. Jangka Panjang Membangun gedung khusus parkir direncanakan tahun 2024 3. Material : Membuat *sign* / petunjuk arah di area parkir 4. Metode Pembayaran : *cashless*, *e-pay*, berlangganan, dan manual (sudah terlaksana tahun 2022)	Subsubtansi Umum
2	Gedung	1. Gedung pelayanan belum menjadi satu atau masih tersebar 2. Tampilan rumah sakit dari depan kurang 3. Banyak sekali pintu yang ada di rumah sakit	Rumah sakit sudah membuat perencanaan dalan *blockplan - masterplan* untuk merubah penampilan, pemetaan, dan penataan rumah sakit seperti pembangunan Gedung Instalasi Rawat Jalan Terpadu (IRJT), Gedung Bedah Sentral Terpadu (GBST), Gedung Onkologi Terpadu, Gedung PIE Terpadu, dan lain sebagainya	Ka. IPSRS
3	Sarana Prasarana	1. Ada kantin kecil di rawat jalan (sekedar minum sama *snack* / roti). 2. Penambahan kursi roda di IRJT dan Hemodialisa	1. Untuk kantin kecil dalam proses pembahasan penyediaan di IRJT tahun 2023 2. Sudah ada penambahan kursi roda di area IRJT sejumlah 10 buah sehingga menjadi 45 kursi roda pada Bulan Desember 2022, untuk Hemodialisa proses penambahan tahun 2023	Subsubtansi Umum Koordinator Penunjang

			Penambahan kursi roda baik di IRJT dan Hemodialisa sudah masuk di rencana tahun 2023	Koordinator Penunjang
		3. Perlengkapan di kamar mandi seperti gantungan tas atau baju	3. Untuk keperluan *capstok* akan difasilitasi dan unit terkait membuat bon ke gudang barang.	Ka. Kesling dan K3
		4. Kamar mandi sering becek dan berbau	4. Rencana perbaikan dengan : a. Membuat jadwal dan *ceklist* pembersihan kamar mandi b. Memberikan pengharum kamar mandi c. Ada petugas penanggung jawab pembersihan area kamar mandi	Ka. Kesling dan K3
		5. Troli pembawa makanan dan tempat tidur sering berisik atau suaranya keras	5. Terkait dengan troli yang bersuara akan dilakukan : a. Pembuatan jadwal perbaikan b. Melakukan *maintenance* secara berkala c. Melakukan pengecekan secara berkala d. Dilakukan penggantian roda yang sudah rusak	Ka. IPSRS
		6. Transportasi yang mengantar ke Rehabilitasi Medik dan Radiologi terlalu lama. Fasilitasi kemudahan untuk disediakan	6. Untuk memfasilitasi pasien ke Radiologi dan Rehabilitasi Medik sudah disediakan kendaraan antar jemput interval 30 menit sekali dengan *golf car*	Subsubtansi Umum
4	Rambu-rambu Rumah Sakit	1. Rumah sakit terlalu besar, mohon diberi petunjuk arah yang memudahkan akses 2. Kesulitan mencari ruangan seperti rawat inap, laboratorium, dan tempat lain	Terkait dengan petunjuk arah / rambu-rambu rumah sakit : 1. Melakukan identifikasi kebutuhan petunjuk arah / rambu-rambu di rumah sakit 2. Membuat rencana perbaikan dan penambahan petunjuk arah sesuai dengan area	Subsubtansi Hukormas

5	Pelayanan	1. Dokter di IRJT masih menunggu lama 2. Dokter datang tidak tepat waktu 3. Sewaktu mendaftar dapat balasan untuk datang jam pagi (07.30-08.30), ternyata sama saja diperiksa jam 10.00 wib 4. Mohon pemeriksaan dokter sesuai maklumat 5. Penjadwalan dokter di informasi tidak sesuai jam praktek dokter	Merencanakan tentang : 1. Memfasilitasi dengan dokter *gate keeper* yang jaga selain dokter yang terjadwal 2. Pembuatan aplikasi RSST dalam genggaman (e-yansoeradji) seperti : a. Pemilihan dokter pada jam pelayanan b. Informasi jadwal dokter berdasar jam praktek dokter 3. Adanya komitmen di setiap KSM untuk memulai praktek tepat waktu sesuai dengan *pilot project* pada beberapa poliklinik	Ka. IRJT
6	Pendaftaran	1. Mohon dihilangkan titip daftar dari pegawai rumah sakit, harusnya lebih memprioritaskan pasien 2. Budayakan antri terutama mendaftar untuk periksa orang dalam	1. Direncanakan untuk membuat aplikasi terkait pendaftaran pasien bisa dilakukan 24 jam 2. Resosialisasi budaya antri ke pelanggan internal 3. Monitoring dan evaluasi	Ka. Instalasi Rekam Medik
7	Perawat	1. Masih ada petugas yang judes, apa karena kami peserta BPJS 2. Respon perawat sewaktu pelayanan lama dan kadang tidak segera datang	1. Resosialisasi *service excellent* 2. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan *service excellent* di lapangan dengan metode sidak, lomba, dan *ceklist* 3. Lakukan *breafing* atau *meeting morning* setiap pagi sebelum memulai aktivitas 4. Pelayanan *respon time* perawat <= 5 menit dari pasien memanggil	Substansi Pendidikan dan Penelitian, IRNA, INSKA, IRI, IGD, IRJT, dan Komite Keperawatan
8	Program RS yang ke Masyarakat	1. Ada program khitan gratis 2. Ada pemeriksaan / deteksi dini penyakit 3. Ada katarak gratis	Program rumah sakit sudah direncanakan dan dakukan pada Desember 2022 dengan : 1. Untuk khitan gratis sudah dilaksanakan dengan peserta 95 sesuai HUT RSST 2. Pemeriksaan deteksi dini sudah dilaksanakan dengan skrining glaukoma dan edukasi tentang skrining dini pada glaukoma, peserta sekitar 50 pasien 3. Kunjungan dan pembagian baksos ke panti lansia	Sabtu, 10 Desember 2022 Sabtu, 10 Desember 2022

			Muhammadiyah di Klaten Tengah. Ke depan akan diprogramkan terkait untuk penyuluhan kesehatan lansia, senam, dan pemeriksaan kesehatan lansia 4. Untuk katarak akan diusulkan sebagai program pengabdian ke masyarakat kedepannya	
9	Petugas Kamtib	1. Untuk Satpam sudah sangat baik, tapi masih banyak yang main HP dan ngobrol sendiri 2. Mohon kinerja ditingkatkan Satpam lebih loyal 3. Masih ada yang kurang ramah 4. Mohon Satpam diperbaiki sikapnya dan lebih loyal	1. Melakukan *breafing* setiap 1x / minggu 2. Dilakukan pembinaan secara berkala 3. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara langsung / tidak langsung ke lapangan	Subsubtansi Umum
10	Pelayanan Lansia	1. Pelayanan lansia jangan dipindah-pindah, ada fasilitas khusus yang nyaman seperti di Rosela 2. Pelayanan lansia sudah cocok dengan RSST, tapi kesulitan untuk periksa ke RSST, mohon fasilitasinya	Pelayanan klinik lansia saat ini masih disentralkan di Klinik Penyakit Dalam IRJT karena dokter Sp.PD masih menempuh pendidikan dan tidak memungkinkan pelayanan terpisah. Usulan Klinik Lansia Terpadu akan dipertimbangkan apabila SDM Medis & Keperawatan sudah terpenuhi.	Pelayanan Medik & Keperawatan
11	Pelayanan Poliklinik Sore	Selain ada pelayanan regular, RSST seharusnya membuka pelayanan sore, karena Kabupaten Klaten menerapkan 5 hari kerja dan banyak masyarakat kesulitan periksa ke RSST sehabis kerja.	Sudah direncanakan pembukaan pelayanan klinik sore, saat ini sudah dilaksanakan proses penataan SDM, sarana prasarana, dan regulasi yang memayungi terkait pembiayaan dalam pelaksanaan klinik sore. Untuk tahun pelaksanaan direncanakan tahun 2024.	Koordinator Pelayanan Medik & Keperawatan; Ka. IRJT
12	Rumah Duka	RSST sudah ada ruang dan paket perawatan jenazahnya, tapi belum ada rumah dukanya. Mohon bisa masuk rencana berikutnya	Untuk rumah duka akan kami masukkan dalam penataan zonasi ruang pelayanan jenazah pada *masterplan* RSST, dan mewujudkan pada program selanjutnya.	Bagian Umum