

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT JIWA (RSJ) TAMPAN PEKANBARU

A. Sejarah Rumah Sakit Jiwa Tampan

RSJ Tampan Provinsi Riau pembentukannya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 350/Men. Kes/ SK/ VII/ 1984 tanggal 5 Juli 1984 dengan nama RS Jiwa Pusat Pekanbaru Kelas B dan diresmikan oleh Menteri Kesehatan Tahun 1985. Persiapan fisik gedungnya sudah dimulai sejak tahun anggaran 1980/1981 melalui proyek peningkatan pelayanan kesehatan jiwa Provinsi Riau. Dan saat itu ada beberapa bangunan yang sudah selesai antara lain ruangan poliklinik dan 2 (dua) buah ruang rawatan dengan kapasitas masing-masing

Pada tahun anggaran 1985/ 1986 Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru sudah bisa dioperasikan secara penuh, baik untuk pelayanan pasien dan perkantoran.

Pada tahun anggaran 1986/ 1987 ada peningkatan jumlah kapasitas tempat tidur menjadi 108 TT dan telah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan rawat jalan, rawat nginap, rehabilitasi, pemeriksaan psikometri, laboratorium sederhana, pemeriksaan elektromedik, sarana farmasi, integrasi kesehatan jiwa ke RSUD Kabupaten, Penyuluhan kesehatan jiwa kepada masyarakat dan beberapa kerjasama lintas sektoral.

Sejak otonomi daerah, RS Jiwa Tampan Provinsi Riau diserahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Riau berdasarkan Surat keputusan MenkesI Nomor :909/MENKES/SK/VIII/2001 tentang pengalihan kelembagaan beberapa unit pelaksana teknis di lingkungan Departemen Kesehatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada tanggal 23 Agustus 2001.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 889/MENKES/SK/VI/2003 tentang Peningkatan Kelas RS Jiwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru dari kelas B menjadi Kelas A. Dan Keputusan Gubernur Riau tanggal 9 Agustus 2005 diberi nama Rumah Sakit Tampan. Berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2002 tentang SOTK RS Tampan kembali diberi nama Rumah Sakit Jiwa Tampan. RS Jiwa Tampan Provinsi Riau mempunyai luas lahan 110,016 M² dan terpakai 7612 M² terdiri dari Jalan, parkir, selasar, bangunan, parkir, taman, lapangan tenis dan lain-lain. Dan sekarang RS Jiwa Tampan telah memiliki 7 ruang perawatan dengan kapasitas 182 TT.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau beroperasi tanggal 5 Juli 1984, sejak tahun 2002 Rumah Sakit Jiwa Tampan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Tampan daerah tipe A. Di bawah pemerintah daerah Provinsi Riau nomor 18 tahun 2002 tanggal 10 Desember 2002 dengan kondisi sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau sampai saat ini sebagai berikut: (1). Tenaga Honorer : 99 orang, (2). Tenaga Harian Lepas : 66 orang, (3) Pegawai Negeri Sipil : 214 orang.

2. Sarana dan Prasarana

Rumah Sakit Tampan berdiri di atas lahan seluas 110.016 m², luas bangunan 4.906 m². Pada tahun anggaran 2002 Rumah Sakit Tampan mendapat bantuan pembangunan ruang pendidikan dari dana APBN seluas 900 m². Dan pada tahun anggaran 2008 Rumah Sakit Tampan membangun gedung baru NAPZA dua lantai. Lantai bawah seluas 941 m² dan lantai atas seluas 475 m² yang dibiayai dari dana APBD Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau. Tempat parkir seluas 1.200 m² lain-lain 99.010 m².

Prasarana meliputi : Unit rawat inap sebanyak 7 (tujuh) bangsal dengan kapasitas tempat tidur yang tersedia sebanyak 219 buah, unit rawat jalan, unit gawat darurat, unit rehabilitasi dan unit kesehatan jiwa masyarakat. Fasilitas penunjang : laboratorium, klinik,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

radiologi, apotek instansi gizi, instansi pemeliharaan sarana rumah sakit, laundry, gudang persediaan barang inventaris, mushalla dan pengolahan limbah Rumah Sakit Tampan.

3. Sistem Pengelolaan

Sebagai Lembaga Teknis Daerah yang diserahi tugas sebagai unit pelayanan kesehatan jiwa maka sistem pengelolaannya untuk teknis operasional sesuai dengan standar Rumah Sakit kelas A.

4. Pembiayaan dan Penerimaan

Pembiayaan Rumah Sakit Tampan berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang tertuang dalam anggaran rutin (DPA SKPD).

B. Tugas Pokok dan Fungsi

Rumah Sakit Tampan dalam menjalankan tugas pokok memiliki pelayanan kesehatan sebagai berikut :

1. Instalasi Gawat Darurat

2. Instalasi Rawat Jalan

- Spesialis Jiwa Lansia
- Klinik Gangguan Mental Organik
- Klinik Psikiatrik Forensik
- Klinik Psikologi dan Psikometri
- Klinik Tumbuh Kembang Anak dan Remaja
- Klinik IPWL / Napza
- Klinik Spesialis Penyakit Dalam
- Klinik Spesialis Syaraf
- Klinik Spesialis Anak
- Klinik Konsultasi Keperawatan Jiwa
- Klinik Kesehatan Gigi dan Mulut
- Klinik VCT
- Klinik Konseling dan Psikoterapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Klinik TB Dot's
- Klinik Umum
- Klinik Rehabilitasi Medik

3. Instalasi Rawat Inap

4. Instalasi Rehabilitasi Jiwa

5. Instalasi Rehabilitasi Napza

- Pelayanan Detoxifikasi
- Pelayanan Pasien Rehabilitasi Napza.

C. Visi Rumah Sakit Jiwa Tampan

“Pusat Rujukan Regional Terbaik Pelayanan Kesehatan Jiwa, Rehabilitasi, Pendidikan Dan Riset Yang Profesional Berbasis Masyarakat “.

D. Misi Rumah Sakit Jiwa Tampan

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan jiwa Napza secara holistik dan berbasis masyarakat.
2. Mengembangkan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang menunjang pelayanan kesehatan jiwa.
3. Mengembangkan pendidikan, pelatihan dan penelitian yang berkualitas dalam bidang kesehatan.
4. Mewujudkan sistem manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

E. Motto Rumah Sakit Jiwa Tampan

“ Melayani Denga Sepenuh Hati “

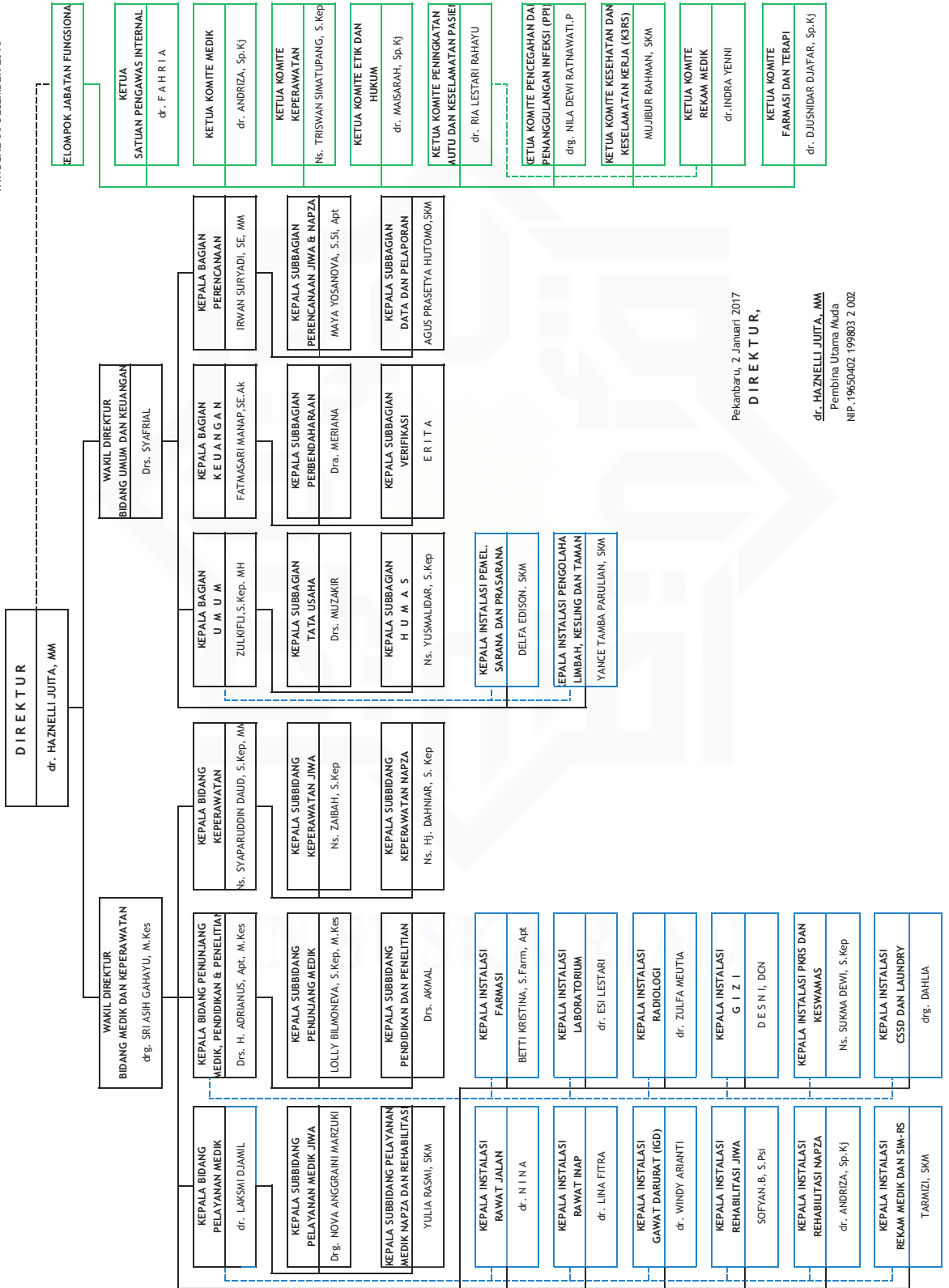
Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Tampan

© Hak cipta
 KEPUTUSAN GUBERNUR RIAU
 NOMOR Kpts. 1230/XII/2016
 TANGGAL 30 DESEMBER 2016

STRUKTUR ORGANISASI
 RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 2 Januari 2017
DIREKTUR,

dr. HAZNELLI JUITA, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19650402 199803 2 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sub Bagian Humas

a. Sejarah Humas Rs. Jiwa Tampan

Sub Bagian Humas merupakan salah satu bagian struktur organisasi di RS. Jiwa Tampan yang merujuk pada peraturan daerah provinsi Riau No.08 Tahun 2008, pada pertengahan tahun 2010 humas masih menjadi bagian sekretariat sampai dengan bulan febuari 2015 Kasubag Humas dan Perlengkapan terhitung mulai tanggal 16 febuari 2015 sampai dengan saat ini, Humas yang dibawah oleh bagian umum pada jajaran Direktorat Umum dan Keuangan.

b. Visi Humas

“Humas sebagai wadah dan sarana yang mampu berkontribusi dalam membangun sinergisitas pihak internal dan eksternal RS. Jiwa Tampan”

c. Misi Humas

1. Memberikan pelayanan dan informasi kepada pihak internal dan eksternal RS Jiwa Tampan.
2. Menampung Aspirasi, baik dari pihak internal maupun eksternal RS Jiwa Tampan Riau.
3. Menjadi Penengah masalah, serta memberikan saran pertimbangan sebagai alternatif pilihan dalam mengambil keputusan.

d. Motto

“Melayani dengan Etos Kerja Tinggi”

e. Tugas Humas

1. Mengidentifikasi Situasi dan kondisi RS Jiwa Tampan
2. Merencanakan program kegiatan per tahun anggaran Subbagian Humas berdasarkan tugas, fungsi.
3. Mensosialisasikan Program kegiatan, baik internal maupun Eksternal RS Jiwa Tampan.

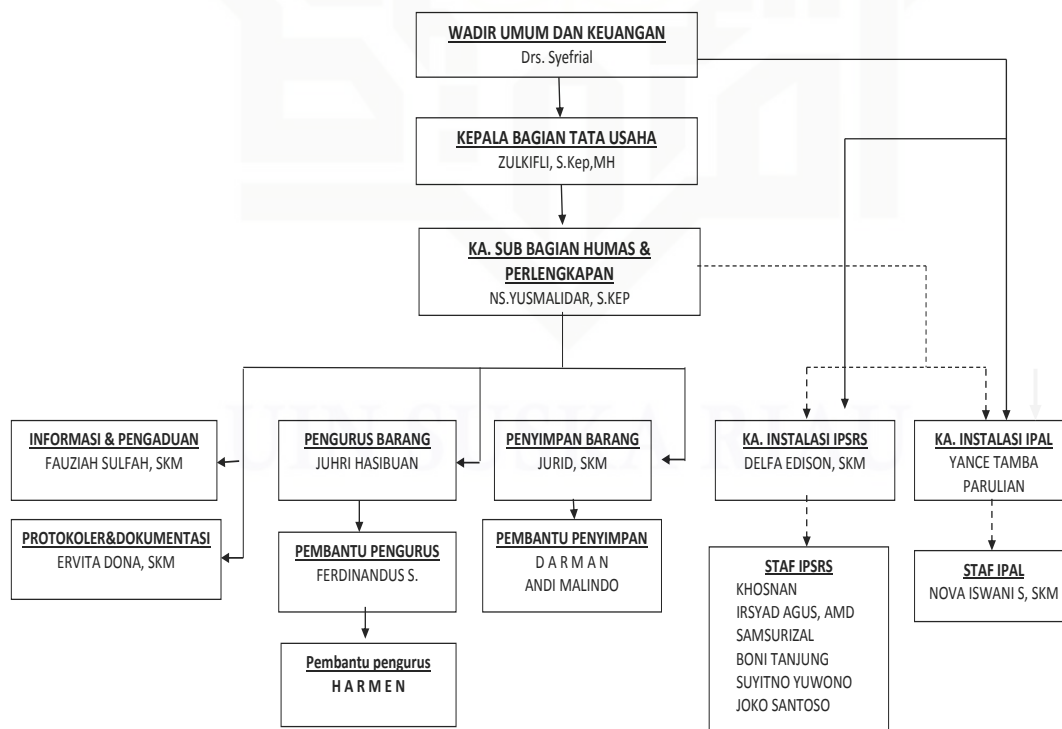
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengkoordinasikan dan melaksanakan Program ataupun kegiatan Hubungan masyarakat.
5. Pelaksanaan Program Humas
 - Sebagai pelayanan dan informasi
 - Menampung aspirasi
 - Sebagai penengah masalah dan pemecah masalah
 - Membangun image dan meningkatkan citra RS Jiwa Tampan
6. Evaluasi Program maupun hasil kegiatan humas RS Jiwa tampan berdasarkan capaian pelaksanaan kegiatan sebagai bahan penyempurnaan.

Struktur Organisasi Humas

Gambar.

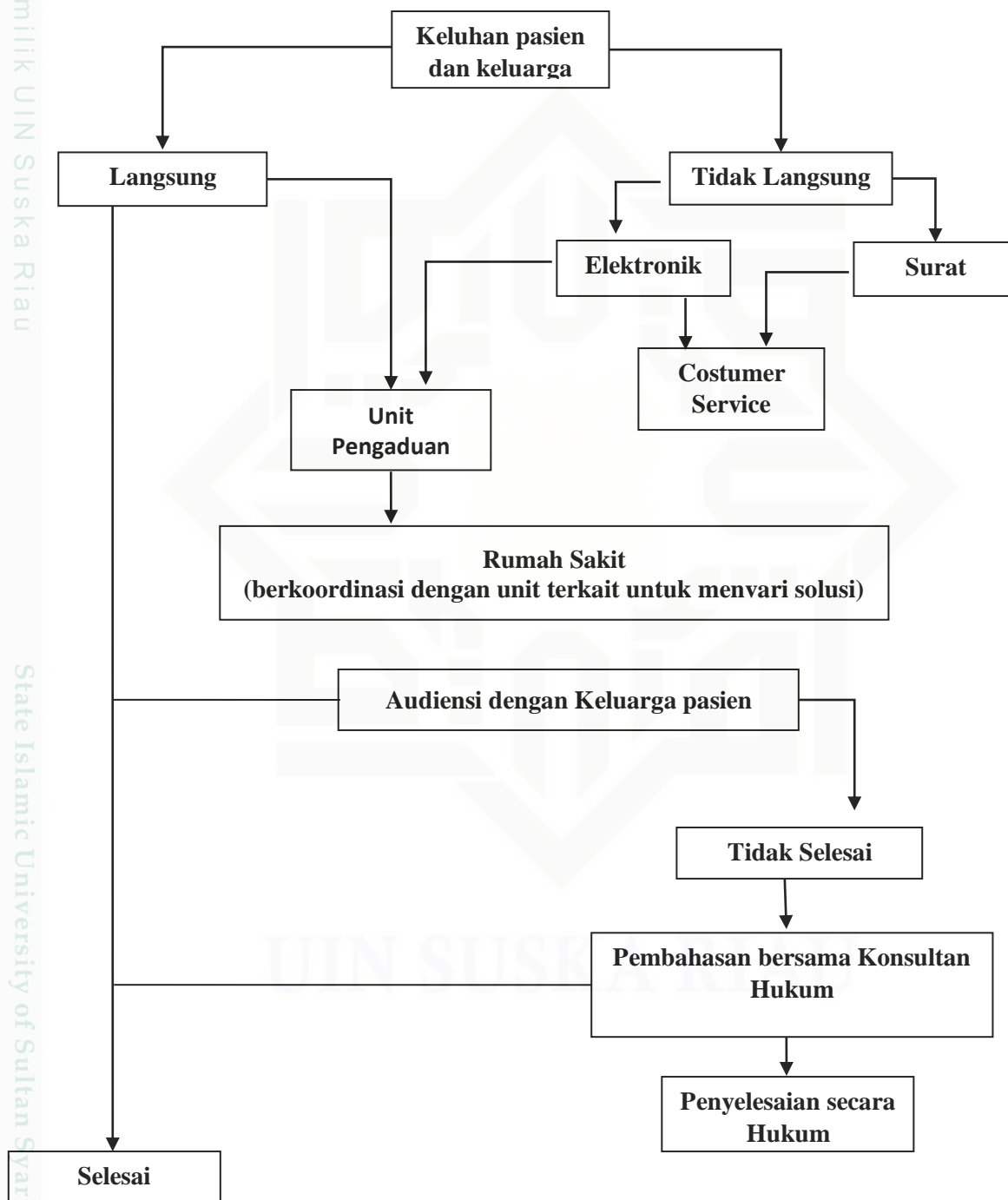


Sumber : Dokumentasi RSJ Tampan

Standar Operasional Pelaksanaan Humas

Alur Keluhan Pasien dan Keluarga

Gambar.



Sumber : Dokumentasi Humas RSJ Tampan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Tata Laksana Menghadapi Keluhan Pasien Dan Keluarga

Pasien dan keluarga dapat menyampaikan keluhan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan baik secara lisan, datang langsung, melalui telepon maupun secara tertulis dapat melalui kontak suara, telepon dan email.

Pada saat keluhan disampaikan secara lisan, staf rumah sakit yang menerima keluhan wajib melakukan :

1. Staf mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga dengan cara :
 - a. Tenang dan optimis
 - b. Tidak melakukan adu argumentasi dengan pasien dan keluarga
 - c. Tidak memotong atau menyela pembicaraan
 - d. Upaya tidak terlibat secara emosional yang mendalam
 - e. Tidak tertawa saat bicara dengan pasien dan keluarga
 - f. Tidak membela diri dan menyudutkan pasien dan keluarga
2. Empati kepada pasien dan keluarga
3. Mengklarifikasi keluhan yang disampaikan
4. Meminta maaf kepada pasien dan keluarga atas ketidak puasan yang diterima
5. Mencatat setiap keluhan pasien dan keluarga, melaporkan kepada bagian yang terkait.

Keluhan yang disampaikan secara tertulis via media elektronik yang diterima bagian pelayanan pelanggan, staf pelayanan pelanggan wajib melakukan :

1. Membaca keluhan yang disampaikan
2. Mengklarifikasi keluhan pasien dan keluarga dengan unit terkait
3. Mencatat setiap keluhan pasien dan keluarga serta melaporkan kepada bagian terkait dan Direktur.

b. Tata Laksana Penyelesaian Keluhan Pasien dan Keluarga

Setelah keluhan pasien dan keluarga ditanggapi dengan baik oleh staf Rumah Sakit Jiwa Jiwamaka diperlukan prosedur penyelesaian keluhan agar tercipta kepuasan pelayanan bagi pasien dan keluarga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tata laksananya adalah sebagai berikut :

1. Keluhan secara lisan langsung dapat diterima oleh unit terkait, dan ditindak lanjuti oleh penanggungjawab shift atau supervisor di masing-masing unit. Apabila keluhan belum dapat terselesaikan maka dapat dikordinasikan dengan bagian *customer service* / staf pengaduan untuk ditindak lanjuti.
2. Keluhan lisan via telepon dapat melalui operator dan atau Hotline service. Untuk keluhan via operator maka petugas operator akan menyambungkan ke bagian *customer service* pada jam kerja *customer service* atau saat diluar jam kerja *customer service* untuk penanganan dan tindak lanjutnya.
3. Keluhan tertulis melalui surat oleh sekretaris direksi akan didisposisikan ke *customer service*. Selanjutnya petugas akan menindak lanjuti dan menyelesaikan masalah tersebut.
4. Keluhan tertulis melalui email yang masuk ke email Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau oleh sekretaris direksi akan didisposisikan ke *customer service*. Adapun yang langsung masuk ke alamat email *customer service* akan langsung ditanggapi oleh petugas *customer service* kemudian petugas *customer service* menindak lanjuti dan menyelesaikan keluhan tersebut.
5. Keluhan tertulis melalui surat pembaca, petugas *customer service* menindak lanjuti dengan mengidentifikasi keluhan.
6. Semua keluhan yang disampaikan ke *customer service* akan dikaji berdasarkan kualitas keluhan apakah keluhan tersebut dapat dimasukkan sebagai saran-saran *customer* atau keluhan yang berdampak buruk terhadap kondisi pasien atau citra rumah sakit maka akan dibuatkan disposisi keluhan.
7. Keluhan yang menyangkut medis dan non medis akan dilampirkan dengan form. Kronologis keluhan pasien / keluarga pasien. Form kronologis keluhan pasien dan keluarga akan diisi oleh manager terkait dan harus dikembalikan ke *customer service* selambat-lambatnya 2 hari terhitung tanggal penyerahan formulir ke unit terkait untuk kasus non medis dan 7 hari untuk kasus medis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Dalam menyelesaikan keluhan *customer service* dapat dengan cara memberikan penjelasan secara langsung kepada pasien / keluarga pasien atau dengan mengirim surat tanggapan ke pasien / keluarga pasien.
9. Untuk kasus medis solusi belum dapat diterima oleh pasien / keluarga pasien maka pihak manajemen dapat mengkoordinasikan ke konsultan hukum.
10. Unit terkait, Komite Medik dan Konsultan Hukum akan mencari solusi untuk menyelesaikan keluhan tersebut.
11. Untuk keluhan yang menyangkut teknik medis, *customer service* kan membuat resume keluhan dalam form keluhan pasien / keluarga pasien dan didisposisikan ke Komite Medik dan Komite Keperawatan serta Direktur. Komite Medik, Komite Keperawatan dan Direksi membuat jawaban ke *customer service* paling lambat 10 hari kerja. *Customer service* memberikan penjelasan / penyelesaian masalah secara langsung kepada pasien / keluarga pasien dalam bentuk surat tanggapan.

c. Dokumentasi

Pendokumentasian keluhan pasien dan keluarga pasien dapat dilakukan dengan media elektronik, surat tertulis dan angket kepasan pasien yang kemudian dicatat secara terperinci diunit *customer service*.