



# **LAPORAN EVALUASI KELUHAN PASIEN DAN PELANGGAN TAHUN 2019**

**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
UPTD RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Keluhan Pasien dan Pelanggan Tahun 2019 di UPTD RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali.

Laporan evaluasi ini disusun untuk dapat dijadikan pelajaran dalam memberikan pelayanan kesehatan agar menjadi lebih baik lagi. Komplain yang terjadi dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Setiap komplain yang diberikan oleh pasien ke UPTD RS Mata Bali Mandara selalu ditangani dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dan mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Setiap permasalahan yang terjadi diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

Semoga laporan evaluasi ini dapat memberikan informasi secara lengkap, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Rumah Sakit Mata Bali Mandara menuju *zero complaint*. Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evaluasi ini sangat kami harapkan.

Terima kasih.

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. Latar Belakang.....	1
B. Landasan Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Kegiatan Yang Dilaksanakan.....	2
E. Hasil Yang Dicapai.....	3
F. Kesimpulan dan Saran.....	4
G. Penutup.....	5
Lampiran	



PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA**  
Jl. Angsoka No. 8 Telp. (0361) 243350  
Email: rsmatabalimandara@yahoo.com  
DENPASAR

---

**LAPORAN EVALUASI**

TENTANG

KELUHAN PASIEN DAN PELANGGAN

DI UPTD RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA TAHUN 2019

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit., sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap UPTD RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK. 02.02/I/0940/2020 tentang Izin Operasional Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali;
8. Peraturan Gubernur Bali Nomor 53 Tahun 2018 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Mata Bali Mandara;
9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 50 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali

C. Maksud dan Tujuan

Laporan evaluasi bertujuan untuk mendiskusikan masalah yang ada sesuai prosedur sehingga dapat diambil suatu tindakan yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk mencegah komplain tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

D. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Selama tahun 2019 jumlah komplain/ keluhan dari pasien yang kami terima sebanyak 10 komplain, terdiri dari komplain lisan 1, komplain tertulis sebanyak 9 komplain. Adapun jenis komplain yang masuk ke RS Mata Bali Mandara sebagai berikut :

No	Pelayanan	Keluhan	Analisa Keluhan	Jumlah Keluhan

1	Farmasi/ kasir	Layanan VIP kurang bagus, ambil obat sendiri	Mengingatkan kepada kasir dan perawat agar bekerja sesuai SPO (jangan memberitahu pasien untuk mengambil obat sendiri)	1
2	Kasir	Penggunaan kartu kredit kena cas/ biaya	Sesuai Pergub No 23 Tahun 2018 tentang tarif layanan kesehatan, tarif pendapatan layanan yang masuk pada hari itu harus masuk ke rekening pada hari itu juga sesuai dengan Pergub tanpa dikurangi biaya MDR	1
		Pembayaran menggunakan kartu debit kena cas 1%	Memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga bahwa pembayaran dengan kartu debit/kredit dikenakan biaya tambahan	1
4	Dokter DPJP	Analisa dokter berbeda	Komunikasi dokter dengan pasien kurang efektif sehingga pemahaman pasien kurang jelas	1
		Kurang puas dengan pelayanan dokter	Klarifikasi permasalahan ke ybs (dr. Rahayu, Sp.M) merasa tidak seperti apa yg disampaikan oleh pelapor	1
		Pelayanan dokter kurang ramah (dr. I.A. Putri, Sp.M)	Penyampaian informasi kepada pasien kurang ramah, penyampaian dengan nada tinggi dan kurang enak di dengar	1
		Terlalu lama menunggu dokter (poli VIP) / keluhan lisan	Dokter Sp.M yang terjadwal di paviliun sedang melakukan tindakan laser di rawat jalan reguler	1
		Kuota control ke glaucoma	Kuota pasien jelas 25 per hari. No antrean pasien 118 (jam 08.00) pasien adalah pasien lama	1
		Pengaktifan kontrol retina melalui SMS online	Selama ini pasien daftar melalui sms online (sms online untuk retina) dihentikan karena dokter memberika kuota per harinya.	1
5	Umum	Pelayanan kantin sangat buruk dan jual barang yang sudah rusak	Kantin kurang memperhatikan kualitas barang yang dijual serta kurang mengontrol waktu kadaluwarsa setiap barang yang dijual. Pedagang hanya menerima barang-barang tanpa mengecek terlebih dahulu barang dari supplier.	1

#### E. Hasil Yang Dicapai

Dari komplain-komplain yang kami terima sudah semuanya ditindaklanjuti, seperti tabel dibawah ini :

No	Pelayanan	Tindak Lanjut
1	Farmasi/ kasir	Sudah ditindak lanjuti dengan koordinasi pihak apotik/kasir (koordinasi Vip & IGD)
2	Kasir	Koordinasi dengan pihak bank Negosiasi dengan pihak bank untuk menihilkan MDR
4	Dokter DPJP	Koordinasi dengan dokter dan pasien/keluarga Tingkatkan komunikasi dan edukasi dengan pasien Dokter ybs berterimakasih atas masukannya. Meghadapi orang dengan berbagai karakter, berupaya lebih baik kedepannya. Sebagai bahan introspeksi untuk lebih meningkatkan cara komunikasi, budayakan 5S, beri layanan sesuai prosedur dan tetap menjaga mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan paviliun diambil alih oleh dokter Sp.M jadwal berikutnya.
		Mengaktifkan SMS online untuk glaucoma dan retina. Melakukan review alur pendaftaran pasien glaucoma. Melakukan revisi/ perubahan dalam menu mesin antrean pasien glaukoma
		Edukasi pasien agar datang lebih pagi/ awal pada waktu jadwal kontrol
5	Umum	Telah dilakukan pemanggilan terhadap penjaga kantin untuk klarifikasi dengan petugas kantin. Agar memperhatikan barang-barang yang dijual jangan sampai ada yang kadaluwarsa, menjaga kebersihan kantin dan bersikap ramah terhadap pengunjung serta mengurangi menjual makanan yg bungkus plastik

#### F. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa masih banyak petugas belum melaksanakan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien/masyarakat sehingga kami membuat Surat

Edaran Nomor 02 Tahun 2020 tentang Hal-Hal Yang Wajib Diperhatikan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien/ Masyarakat. Untuk itu kepada Petugas Pemberi Asuhan (PPA) dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman pada **Motto** rumah sakit yaitu **CERDAS** (Cepat, Ramah, Dinamis, Akuntabel, Senyum) dan selalu mengingat **Janji Layanan** yaitu melayani keluarga dengan **CINTA** (Cermat, Iklas, Nurani, Tulus, Aman).

Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis sudah ditindak lanjuti semua (100%).



G. Penutup

Semoga laporan evaluasi penanganan komplain tahun 2019 dapat dijadikan acuan bagi petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah komplain.

Denpasar, 15 Januari 2020

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM

NIP. 196507111988032020

LAMPIRAN

LAPORAN KOMPLAIN BULAN JANUARI 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
2-1-2019	-	-	-	-	-	-
3-1-2019	-	-	-	-	-	-
4-1-2019	-	-	-	-	-	-
5-1-2019	-	-	-	-	-	-
7-1-2019	-	-	-	-	-	-
8-1-2019	-	-	-	-	-	-
9-1-2019	-	-	-	-	-	-
10-1-2019	-	-	-	-	-	-
11-1-2019	-	-	-	-	-	-
12-1-2019	-	-	-	-	-	-
14-1-2019	-	-	-	-	-	-
15-1-2019	-	-	-	-	-	-
16-1-2019	-	-	-	-	-	-
17-1-2019	-	-	-	-	-	-
18-1-2019	-	-	-	-	-	-
19-1-2019	-	-	-	-	-	-
21-1-2019	-	-	-	-	-	-
22-1-2019	-	-	-	-	-	-
23-1-2019	-	-	-	-	-	-
24-1-2019	-	-	-	-	-	-
25-1-2019	-	-	-	-	-	-
26-1-2019	-	-	-	-	-	-
28-1-2019	-	-	-	-	-	-
29-1-2019	-	-	-	-	-	-
30-1-2019	-	-	-	-	-	-
31-1-2019	-	-	-	-	-	-

Kesubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032070

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Susanti  
NIP. 197606052009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN FEBRUARI 2019

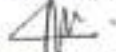
TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-2-2019						
2-2-2019	-	-	-	-	-	-
3-2-2019	-	-	-	-	-	-
4-2-2019	-	-	-	-	-	-
5-2-2019	-	-	-	-	-	-
7-2-2019	-	-	-	-	-	-
8-2-2019	-	-	-	-	-	-
9-2-2019	-	-	-	-	-	-
10-2-2019	-	-	-	-	-	-
11-2-2019	-	-	-	-	-	-
12-2-2019	-	-	-	-	-	-
14-2-2019	-	-	-	-	-	-
15-2-2019	-	-	-	-	-	-
16-2-2019	-	-	-	-	-	-
17-2-2019	-	-	-	-	-	-
18-2-2019	-	-	-	-	-	-
19-2-2019	-	-	-	-	-	-
21-2-2019	-	-	-	-	-	-
22-2-2019	-	-	-	-	-	-
23-2-2019	-	-	-	-	-	-
24-2-2019	-	-	-	-	-	-
25-2-2019	-	-	-	-	-	-
26-2-2019	-	-	-	-	-	-
27-2-2019	-	-	-	-	-	-
28-2-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111480317070

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Suastini  
NIP. 197606052009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN MARET 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-3-2019	-	-	-	-	-	-
2-3-2019	-	-	-	-	-	-
3-3-2019	-	-	-	-	-	-
4-3-2019	-	-	-	-	-	-
5-3-2019	Putu Dana	-	-	Layanan VIP kurang bagus, masa kita udah bayar mahal ambil obatnya sendiri	Lisan	Sudah ditindak lanjuti dengan koordinasi pihak apotik/kasir (koordinasi VIP & IGD)
6-3-2019	-	-	-	-	-	-
7-3-2019	-	-	-	-	-	-
8-3-2019	-	-	-	-	-	-
9-3-2019	-	-	-	-	-	-
10-3-2019	-	-	-	-	-	-
11-3-2019	-	-	-	-	-	-
12-3-2019	-	-	-	-	-	-
13-3-2019	-	-	-	-	-	-
14-3-2019	-	-	-	-	-	-
15-3-2019	-	-	-	-	-	-
16-3-2019	-	-	-	-	-	-
17-3-2019	-	-	-	-	-	-
18-3-2019	-	-	-	-	-	-
19-3-2019	-	-	-	-	-	-
20-3-2019	-	-	-	-	-	-
21-3-2019	-	-	-	-	-	-
22-3-2019	Orang Tua Pasien Kadek Dalpayana Pranata	081298 66805	Jl. Gunung Agung Gg. 8 No. 10	Karena penggunaan kartu kredit harus kena cas. Seharusnya RS sebesar ini bisa menyediakan lebih dari satu mesin EDC	Lisan	Sesuai Pergub No 28 t/hn 2018 tentang tarif layanan kesehatan RLID pada RSMBM sudah diatur besaran tarif yg harus dibayar utk masing-masing tindakan. Tarif yg masuk ke rekening RS harus sesuai dgn tarif di Pergub tanpa dikurangi biaya MDR. Pihak bank mengenakan MDR utk semua kartu baik debit

						maupun kredit. Pihak RS tidak memaksa pasien utk menggunakan mesin EDC. Jika pasien keberatan dikenakan charge MDR, pasien bisa membayar cash ataupun transfer langsung ke rekening RS (Mandiri/ BPD Bali). Sekalipun RS menyediakan beberapa mesin EDC, akan tetap dikenakan MDR walaupun kartu yg digunakan sama dgn mesin EDC.
23-3-2019	-	-	-	-	-	-
24-3-2019	-	-	-	-	-	-
25-3-2019	-	-	-	-	-	-
26-3-2019	-	-	-	-	-	-
27-3-2019	-	-	-	-	-	-
28-3-2019	-	-	-	-	-	-
29-3-2019	-	-	-	-	-	-
30-3-2019	-	-	-	-	-	-
31-3-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SIM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Susstini  
NIP. 197606092009012008

LAPORAN KOMPLAIN BULAN APRIL 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-4-2019	-	-	-	-	-	-
2-4-2019	-	-	-	-	-	-
3-4-2019	-	-	-	-	-	-
4-4-2019	-	-	-	-	-	-
5-4-2019	-	-	-	-	-	-
6-4-2019	-	-	-	-	-	-
7-4-2019	-	-	-	-	-	-
8-4-2019	-	-	-	-	-	-
9-4-2019	-	-	-	-	-	-
10-4-2019	-	-	-	-	-	-
11-4-2019	-	-	-	-	-	-
12-4-2019	-	-	-	-	-	-
13-4-2019	-	-	-	-	-	-
14-4-2019	-	-	-	-	-	-
15-4-2019	-	-	-	-	-	-
16-4-2019	Pirtu Dana (Ngurah Danaasta Raynaya)	089686 068320 082147 031391		Kenapa analisa dokter berbeda dgn dokter yang lain, padahal pasien hanya satu dan itu terjadi pada anak saya (Ngurah Danaasta Raynaya). Kenapa dgn pengobatan kedua mata anak saya sudah membaik dan sekarang dianjurkan lagi ke pengobatan awal yg malahn menyebabkan sakit mata anak saya memburuk.	Tertulis lewat FB	Setelah dilihat RM pasien dari 4 kali kunjungan, diagnosa dan pengobatannya sama. Pasien/keluarga dihubungi untuk bertemu dokter yg periksa terakhir untuk mendapat penjelasan tgl 22/4/19 tapi pasien tidak datang
17-4-2019	-	-	-	-	-	-
18-4-2019	-	-	-	-	-	-
19-4-2019	-	-	-	-	-	-
20-4-2019	-	-	-	-	-	-
21-4-2019	-	-	-	-	-	-
22-4-2019	-	-	-	-	-	-
23-4-2019	-	-	-	-	-	-
24-4-2019	-	-	-	-	-	-
25-4-2019	-	-	-	-	-	-
26-4-2019	-	-	-	-	-	-
27-4-2019	-	-	-	-	-	-
28-4-2019	-	-	-	-	-	-

29-4-2019	-	-	-	-	-	-
30-4-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nioman Kusniati, SKM  
NIP. 19650711198002020

Denpasar,  
Customer Service



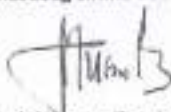
Ni Made Susitini  
NIP. 197606092009012003



LAPORAN KOMPLAIN BULAN MEI 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-5-2019	-	-	-	-	-	-
2-5-2019	-	-	-	-	-	-
3-5-2019	-	-	-	-	-	-
4-5-2019	-	-	-	-	-	-
5-5-2019	-	-	-	-	-	-
6-5-2019	-	-	-	-	-	-
7-5-2019	-	-	-	-	-	-
8-5-2019	-	-	-	-	-	-
9-5-2019	-	-	-	-	-	-
10-5-2019	-	-	-	-	-	-
11-5-2019	-	-	-	-	-	-
12-5-2019	-	-	-	-	-	-
13-5-2019	-	-	-	-	-	-
14-5-2019	-	-	-	-	-	-
15-5-2019	-	-	-	-	-	-
16-5-2019	-	-	-	-	-	-
17-5-2019	-	-	-	-	-	-
18-5-2019	-	-	-	-	-	-
19-5-2019	-	-	-	-	-	-
20-5-2019	-	-	-	-	-	-
21-5-2019	-	-	-	-	-	-
22-5-2019	-	-	-	-	-	-
23-5-2019	-	-	-	-	-	-
24-5-2019	-	-	-	-	-	-
25-5-2019	-	-	-	-	-	-
26-5-2019	-	-	-	-	-	-
27-5-2019	-	-	-	-	-	-
28-5-2019	-	-	-	-	-	-
29-5-2019	-	-	-	-	-	-
30-5-2019	-	-	-	-	-	-
31-5-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



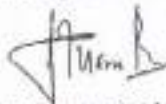
Ni Made Suastini  
NIP. 197606092009012003



LAPORAN KOMPLAIN BULAN JUNI 2019

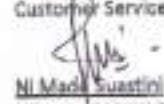
TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-5-2019	-	-	-	-	-	-
2-5-2019	-	-	-	-	-	-
3-5-2019	-	-	-	-	-	-
4-5-2019	-	-	-	-	-	-
5-5-2019	-	-	-	-	-	-
6-5-2019	-	-	-	-	-	-
7-5-2019	-	-	-	-	-	-
8-5-2019	-	-	-	-	-	-
9-5-2019	-	-	-	-	-	-
10-5-2019	-	-	-	-	-	-
11-5-2019	-	-	-	-	-	-
12-5-2019	-	-	-	-	-	-
13-5-2019	-	-	-	-	-	-
14-5-2019	-	-	-	-	-	-
15-5-2019	-	-	-	-	-	-
16-5-2019	-	-	-	-	-	-
17-5-2019	-	-	-	-	-	-
18-5-2019	-	-	-	-	-	-
19-5-2019	-	-	-	-	-	-
20-5-2019	-	-	-	-	-	-
21-5-2019	-	-	-	-	-	-
22-5-2019	-	-	-	-	-	-
23-5-2019	-	-	-	-	-	-
24-5-2019	-	-	-	-	-	-
25-5-2019	-	-	-	-	-	-
26-5-2019	-	-	-	-	-	-
27-5-2019	-	-	-	-	-	-
28-5-2019	-	-	-	-	-	-
29-5-2019	-	-	-	-	-	-
30-5-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988052020

Denpasar,  
Customer Service



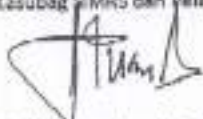
Ni Made Suastini  
NIP. 197606092009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN JULI 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-5-2019	-	-	-	-	-	-
2-5-2019	-	-	-	-	-	-
3-5-2019	-	-	-	-	-	-
4-5-2019	-	-	-	-	-	-
5-5-2019	-	-	-	-	-	-
6-5-2019	-	-	-	-	-	-
7-5-2019	-	-	-	-	-	-
8-5-2019	-	-	-	-	-	-
9-5-2019	-	-	-	-	-	-
10-5-2019	-	-	-	-	-	-
11-5-2019	-	-	-	-	-	-
12-5-2019	-	-	-	-	-	-
13-5-2019	-	-	-	-	-	-
14-5-2019	-	-	-	-	-	-
15-5-2019	-	-	-	-	-	-
16-5-2019	-	-	-	-	-	-
17-5-2019	-	-	-	-	-	-
18-5-2019	-	-	-	-	-	-
19-5-2019	Vera Payena	-	-	Kenapa pasien bayar pakai debit harus kena cas, seharusnya kalau lngin service RS bagus semua itu jangan dibebankan pada pasien. Semua itu RS yang menanggung	Lisan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setelah diberikan penjelasan oleh kasir, pasien tetap bersikeras tidak mau dikenakan charge, tidak mau transfer sehingga pasien akhirnya membayar sesuai billing tanpa dikenakan charge.</li> <li>- Charge 1% dikenakan/ dibebankan kepada kasir.</li> <li>- Awal pelayanan (petugas loket) memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga bahwa</li> </ul>

							pembayaran dengan kartu debit/ kredit dikenakan biaya tambahan, jika dibutuhkan penjelasan lebih lanjut diarahkan ke kasir. - Negosiasi ke pihak bank untuk menhikan MDR
20-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
21-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
22-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
23-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
24-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
25-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
26-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
27-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
28-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
29-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
30-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
31-5-2019	-	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Agustini  
NIP. 197606092009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN AGUSTUS 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-5-2019	-	-	-	-	-	-
2-5-2019	-	-	-	-	-	-
3-5-2019	-	-	-	-	-	-
4-5-2019	-	-	-	-	-	-
5-5-2019	-	-	-	-	-	-
6-5-2019	-	-	-	-	-	-
7-5-2019	-	-	-	-	-	-
8-5-2019	-	-	-	-	-	-
9-5-2019	-	-	-	-	-	-
10-5-2019	Meria karmila	087861 111106	Jalan pulau kawe 40 denpasar	<p>Pelayanan kantin sangat buruk dan jual barang yg sudah rusak. Saya kerupuk kulit ikan, Tapi kerupuknya telah rusak dan lembek , pada saat mau di kembalikan saya tanya apakah kerupuk yang sudah dibuka akan digantikan dengan barang yg lain, Tapi peleyen yg matanya biru bilang tidak bisa karena sudah dibuka terus terjadi adu mulut dia teriak saat saya mau keluar kantin siapa suruh ibu belanja dan lain2saya bilang kalau tidak buka bungkusnya bagaimana saya tahu jualan ibu melempem tapi dia tidak mau mengerti dan kasar meleeyant</p>	tertulis	<p>Telah dilakukan pemanggilan terhadap penjaga kantin untuk klarifikasi dengan petugas kantin membenarkan telah terjadi peristiwa yang dimitasud, dengan alasan dia membeli krupuk sudah terbungkus sehingga tidak bisa dilakukan pengembalian petugas kantin sudah dituruh memperhatikan barang 2 yg dijual jangan sampai ada yg kedaluarsa itu akan mengurangi kepercayaan konsumen terhadap kantin dan akan merusak nama rumah sakitdianjurkan pada kantin agar:                      -selalu memperhatikan barang jualananya                      -menjaga kebersihan kantin                      -bersikap ramah</p>

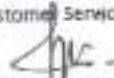
							terhadap pengunjung kantin -mengurangi menjual makanan yg bungkus plastik -membuang sampah secara terpisah -kantin akan selalu diawasi oleh petugas.
11-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
12-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
13-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
14-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
15-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
16-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
17-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
18-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
19-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
20-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
21-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
22-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
23-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
24-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
25-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
26-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
27-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
28-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
29-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
30-5-2019	-	-	-	-	-	-	-
31-5-2019	-	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyschen Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Susti  
NIP. 197506092009012008



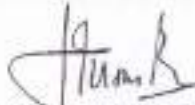


LAPORAN KOMPLAIN BULAN SEPTEMBER 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-9-2019	-	-	-	-	-	-
2-9-2019	-	-	-	-	-	-
3-9-2019	-	-	-	-	-	-
4-9-2019	-	-	-	-	-	-
5-9-2019	-	-	-	-	-	-
6-9-2019	-	-	-	-	-	-
7-9-2019	Dewa putu raka sugiantara	081246 174121	Lingk.triwangsa bitera glanyar	Selama kontrol saya selalu daftar melalui online karena online karena online dihentikan untuk pasien retina jadi saya lergesa gesa berangkat karena saya dari jauh untuk ngambil no antrean. Oleh karena itu saya mohon online bisa diaktifkan lagi agar jadwal diatur mull pukul 08.00 lebih pagi dari sekarang pk 11:00 moga menjadi bagian pertimbangan.	Kotak saran	Untuk sms online untuk bagian retina yaitu dr diah dan dr semara untuk sementara dihentikan karena ada pasien yg komplain dan dokter juga sudah melebihi kuota. Edukasi pasien mohon datang lebih pagi pada saat jadwal kontrol.
8-9-2019	-	-	-	-	-	-
9-9-2019	-	-	-	-	-	-
10-9-2019	-	-	-	-	-	-
11-9-2019	-	-	-	-	-	-
12-9-2019	Gst ngurah arka (keluarga pasien)	-	-	Kurang puas dengan dokter RS mi. Semua dokter tidak ramah sama sekali. Sy antar ibu sy yg sudah berumur 70 thn karena dokter meta yang menangani ibu sy bicara dengan nada yang menurut saya kurang pas terhadap manula .jutek dan tidak ada senyum sama sekali ,apa karena kita pakai bpjs.	Lewat WA	Klarifikasi permasalahan ke ybs (dr. rahayu ,ap.m ) merasa tidak seperti apa yang disampaikan pelapor . Sudah dilakukan pembinaan oleh kabid yanmed dan kasi mutu yanmed tanggapan dr rahayu terhadap pembinaan : terimakasih atas masukannya

							menghadapi orang dengan karakter yang berbeda beda . semoga lebih baik kedepannya.
13-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
14-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
15-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
16-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
17-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
18-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
19-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
20-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
21-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
22-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
23-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
24-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
25-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
26-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
27-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
28-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
29-9-2019	-	-	-	-	-	-	-
30-9-2019	-	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusriati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Suasfina  
NIP. 197606092009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN OKTOBER 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-10-2019	-	-	-	-	-	-
2-10-2019	-	-	-	-	-	-
3-10-2019	-	-	-	-	-	-
4-10-2019	-	-	-	-	-	-
5-10-2019	-	-	-	-	-	-
6-10-2019	-	-	-	-	-	-
7-10-2019	-	-	-	-	-	-
8-10-2019	-	-	-	-	-	-
9-10-2019	-	-	-	-	-	-
10-10-2019	-	-	-	-	-	-
11-10-2019	-	-	-	-	-	-
12-10-2019	Zaidi	-		<p>Pengalaman yg sangat buruk saat berkonsultasi dengan dr ida ayu putri widiastuti. Pasien ybs adalah pasangan sy yg dtg ke RSMBM utk konsultasi dan slg sudah selesai menjalani operasi kecil dan kebetulan saat konsultasi sy tdk bs hadir menemani, yg tentunya apabila sy berada ditempat kejadian maka sy akan komplain lgsng ditempat tanpa melalui media ini. Hal yg saya ingin sampaikan : Dokter tsb sangat rdk ramah. Sy kira wajar utk pasien yg baru pertama kali akan menjalani operasi mata (walaupun operasi kecil) utk menanyakan pertanyaan standar bagi org awam. "dok, apakah ini aman?" sedangkan dokter tsb menjawab "aman maksudnya bagaimana? Tolong dibedakan kelopak mata dan letak saraf mata ya, tolong dibedakan, Anda menanyakan aman maksudnya aman bagaimana? (dan dikatakan dgn nada seolah-olah kami pasien meragukan)". Dan setelahnya, dokter selalu menjawab pertanyaan2 pasien dengan nada tinggi dan tidak enak didengar (mohon maaf dalam bhs jawa disebut "sengak"). Tlg diperhatikan, kami pasien bukan dokter. Kami tidak tau letak saraf mata dimana, tidak mengerti mengenai ilmu2 kedokteran, kami sudah jelas tdk bs membedakab, jadi utk dr. Ida Ayu Putri Widiastuti, jika minta tlg untuk pasien membedakan hal ppt itu, Saya minta tolong juga keke dokter</p>	Email	<p>Mengkoordinasikan dengan dokter yang bersangkutan agar mendapat informasi yg jelas mengenai kejadian saat itu, dan mengingatkan SS Sudah dilakukan kepada ybs untuk klarifikasi terhadap permasalahan tersebut tsb, dan di atas hasil klarifikasidokter sudah menjelaskan secara berulang ulang terhadap kondisi penyakitnya dan apa yg akan dilakukan atau rencana tindakan dan apa ug akan dirasakan selama tindakan secara jelas dan sistematis. Dan skami sudah melakukan pembinaan terhadap dokter ybs pada hari senin 14 oktober pukul 13 00 Kami yakinsemua sudah berupaya memberikan penjelasan yg baik terhadap kondisi dan rencana tindakan yg akan dilakukan ,tetapi mungkin saja cara penyampaiannya</p>



				<p>untuk bedakan software dan hardware atau bedakan harddisk internal dan external, karena kuliahnya IT bukan kedokteran jadi saya sudah jelas tidak mengerti ilmu kedokteran anda, sama seperti anda tidak mengerti mengenai ilmu2 yg saya pelajari di IT. Terlebih lagi, saya minta tolong pada anda untuk belajar berkomunikasi langsung dengan pasien2 anda. Kami mengerti bahwa kami ini awam dan tidak mengerti hal2 yg anda pahami tentang mata (sudah jelas anda paham krn anda menimba ilmu untuk itu). Namun sekali lagi kami awam untuk itu kami bertanya pada anda ,untuk itulah diadakan konsultasi sebelum tindakan operasi dan sudah jelas anda harus belajar kembali tata krama, sehingga kalimat2 yg keluar dari mulut anda saat menerima pasien konsul akan lebih enak di dengar ditelinga dan jangan salah paham, saya bukan orang yg suci dan juga munafik ,sehingga dengan jelas saya katakan ,kritik ini saya sampaikan untuk membangun anda dan dibuat untuk melampiaskan kekesalan saya yg pada saat kejadian saya tidak ada ditempat sehingga tidak bisa menyampaikan secara langsung. Terlepas dari nantinya kritik ini akan membangun anda dan menyadarkan anda itu jelas bukan tujuan saya akan menjadi baik bila anda sadar termotivasi . Terimakasih dan saya mohon dengan sangat untuk hal ini disampaikan dan dibaca langsung oleh dokter ybs.</p>		<p>dirasakan belum memuaskan seperti yg diharapkan hal ini sebagai bahan untuk lebih meningkatkan cara komunikasi ,budayakan 5 S beri layanan sesuai prosedur dan tetap menjaga mutu dan keselamatan pasien.</p>
13-10-2019	-	-	-	-	-	-
14-10-2019	-	-	-	-	-	-
15-10-2019	-	-	-	-	-	-
16-10-2019						
17-10-2019	-	-	-	-	-	-
18-10-2019	-	-	-	-	-	-
19-10-2019	-	-	-	-	-	-

20-10-2019	-	-	-	-	-	-
21-10-2019	-	-	-	-	-	-
22-10-2019						
23-10-2019	-	-	-	-	-	-
24-10-2019	-	-	-	-	-	-
25-10-2019	-	-	-	-	-	-
26-10-2019	-	-	-	-	-	-
27-10-2019	-	-	-	-	-	-
28-10-2019	-	-	-	-	-	-
29-10-2019	-	-	-	-	-	-
30-10-2019	-	-	-	-	-	-
31-10-2019						

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nyoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Kusniati  
NIP. 197606092009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN NOPEMBER 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-5-2019	-	-	-	-	-	-
2-5-2019	-	-	-	-	-	-
3-5-2019	-	-	-	-	-	-
4-5-2019	-	-	-	-	-	-
5-5-2019	-	-	-	-	-	-
6-5-2019	-	-	-	-	-	-
7-5-2019	-	-	-	-	-	-
8-5-2019	-	-	-	-	-	-
9-5-2019	-	-	-	-	-	-
10-5-2019	-	-	-	-	-	-
11-5-2019	-	-	-	-	-	-
12-5-2019	-	-	-	-	-	-
13-5-2019	-	-	-	-	-	-
14-5-2019	-	-	-	-	-	-
15-5-2019	-	-	-	-	-	-
16-5-2019	-	-	-	-	-	-
17-5-2019	-	-	-	-	-	-
18-5-2019	-	-	-	-	-	-
19-5-2019	-	-	-	-	-	-
20-5-2019	-	-	-	-	-	-
21-5-2019	-	-	-	-	-	-
22-5-2019	-	-	-	-	-	-
23-5-2019	-	-	-	-	-	-
24-5-2019	-	-	-	-	-	-
25-5-2019	-	-	-	-	-	-
26-5-2019	-	-	-	-	-	-
27-5-2019	-	-	-	-	-	-
28-5-2019	-	-	-	-	-	-
29-5-2019	-	-	-	-	-	-
30-5-2019	-	-	-	-	-	-

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nvoman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Suastini  
NIP. 197606092009012003

LAPORAN KOMPLAIN BULAN DESEMBER 2019

TANGGAL	NAMA	NO TELP	ALAMAT	KELUHAN/KOMPLAIN	MEDIA KOMPLAIN	TINDAK LANJUT
1-12-2019	-	-	-	-	-	-
2-12-2019	-	-	-	-	-	-
3-12-2019	-	-	-	-	-	-
4-12-2019	-	-	-	-	-	-
5-12-2019	-	-	-	-	-	-
6-12-2019	-	-	-	-	-	-
7-12-2019	-	-	-	-	-	-
8-12-2019	-	-	-	-	-	-
9-12-2019	-	-	-	-	-	-
10-12-2019	-	-	-	-	-	-
11-12-2019	-	-	-	-	-	-
12-12-2019	-	-	-	-	-	-
13-12-2019	-	-	-	-	-	-
14-12-2019	-	-	-	-	-	-
15-12-2019	-	-	-	-	-	-
16-12-2019	-	-	-	-	-	-
17-12-2019	Anak agung ngurah ardana	081238 309500		Seharusnya untuk pasien glaukoma diberikan tgl pasti untuk kontrol dan kuota pasien harus jelas.tgl dan hari jelas untuk kontrol bila perlu diberikan no antrean glaukoma.	Kotak saran	Sudah feedback sama pasien bahwa keluhannya sudah direspon dan masih dibicarakan mungkin akan da perbaikan untuk no antrean glaukoma.
18-12-2019	-	-	-	-	-	-
19-12-2019	-	-	-	-	-	-
20-12-2019	-	-	-	-	-	-
21-12-2019	-	-	-	-	-	-
22-12-2019	-	-	-	-	-	-

23-12-2019	-	-	-	-	-	-
24-12-2019	-	-	-	-	-	-
25-12-2019	-	-	-	-	-	-
26-12-2019	-	-	-	-	-	-
27-12-2019	-	-	-	-	-	-
28-12-2019	-	-	-	-	-	-
29-12-2019	-	-	-	-	-	-
30-12-2019	-	-	-	-	-	-
31-12-2019						

Kasubag SIMRS dan Pelaporan



Luh Nioman Kusniati, SKM  
NIP. 196507111988032020

Denpasar,  
Customer Service



Ni Made Suastini  
NIP. 197608092009012003