



**LAPORAN EVALUASI KELUHAN PASIEN  
DAN PELANGGAN  
TAHUN 2023**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Keluhan Pasien dan Pelanggan Tahun 2022 di RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali.

Laporan evaluasi ini disusun untuk dapat dijadikan bahan pembelajaran dalam memberikan pelayanan kesehatan agar menjadi lebih baik lagi. Komplain yang terjadi dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stress yang diberikan oleh pasien ke 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 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. Definisi Operasional.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Kegiatan Yang Dilaksanakan .....	3
E. Hasil Yang Dicapai.....	12
F. Kesimpulan dan Saran .....	20
G. Penutup.....	20
Lampiran	

**LAPORAN EVALUASI**  
**TENTANG**  
**KELUHAN PASIEN DAN PELANGGAN**  
**DI RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA TAHUN 2022**

**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 harapan atau ketidaksesuaian antara standar layanan dan kinerja RS 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 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. Definisi Operasional**

Kecepatan respon terhadap komplain adalah kecepatan rumah sakit dalam menanggapi komplain baik tertulis, lisan atau melalui media sosial yang sudah diidentifikasi tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan grading/ dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau), dan dibuktikan dengan data dan tindak lanjut atas respon time complain tersebut sesuai dengan kategorisasi/ grading/ dampak risiko.

**Warna merah:** cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/keberlangsungan organisasi, potensi kerugian immaterial dan lain-lain.

**Warna kuning:** cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian material dan lain-lain.

**Warna hijau:** tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.

Kategori penilaian:

1. Melihat data rekapitulasi komplain yang dikategorikan merah, kuning, hijau
2. Melihat data tindak lanjut komplain setiap kategori yang dilakukan dalam kurun waktu sesuai standar.
3. Membuat presentase jumlah komplain yang ditindaklanjuti terhadap seluruh komplain di setiap kategori.
  - a. Komplain Kategori Merah ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x24 jam
  - b. Komplain Kategori Kuning ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari
  - c. Komplain Kategori Hijau ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari

### **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 yang sama tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

#### D. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Selama tahun 2023 jumlah komplain / keluhan dari pasien yang kami terima sebanyak 20 komplain, terdiri dari 6 komplain secara lisan, 1 komplain melalui Whatsapp, 10 komplain melalui website, 2 komplain melalui Instagram, dan 1 komplain melalui e-mail. Kategori komplain tahun 2023 semuanya termasuk dalam Komplain Kategori Hijau , Adapun jenis komplain yang masuk ke RS Mata Bali Mandara sebagai berikut:

No	Pelayanan	Keluhan	Analisa Keluhan	Jumlah Keluhan
<b>Loket Pendaftaran</b>				
1	Tgl 12 Oktober 2023	Pasien sudah daftar di mobile JKN, namun tetap antre di loket tidak seperti daftar melalui aplikasi Hidok dulu tidak perlu antre	Pasien datang ke rumah sakit , sampai rumah sakit, pasien diberikan nomor Antrian oleh Satpam (Security) dapat antrian A111 padahal pasien sudah bilang daftar Online Mobile JKN dan dapat nomor Antrian 3 (pasien sampai sekitar jam 10 an), setelah itu pasien bertanya ke bagian Informasi, diinformasi petugasnya menyuruh pasien dipersilahkan untuk memperlihatkan bukti daftar Online ke Loket. Pasien datang ke loket dengan membawa antrian A111, pasien menanyakan ke LOKET 3 (wayan Budiasih), tapi pasien disuruh menunggu karena antriannya belum dipanggil nomornya, pada saat pemanggilan nomor pasien ke LOKET 1 (PANDE PUTU ARNAWA) pasien bilang sudah daftar lewat mobile JKN tapi pasien bilang belum mencoba di mesin KIOSKA, lalu putu	1

			daftarkan pasien sesuai kode BOOKING MOBILE JKNnya di loket.	
<b>Loket VIP</b>				
1	Tgl 16 Juni 2023	Petugas RSMBM tidak sopan terhadap pengunjung RS	Pelapor komplain melalui Google Review dan link Kritik dan Saran. Pelapor datang ke RS untuk mencari informasi terkait LASIK. Pelapor merasa petugas loket VIP tidak sopan kepadanya, dirinya merasa dikatai ngada-ngada dan difitnah ngomong jelek ke dokter padahal dirinya merasa tidak pernah melakukannya. Petugas sudah memberikan informasi yang sesuai. Pelapor bercerita kepada petugas dengan akrab sampai akhirnya petugas mengeluarkan kata ngada-ngada ke pelapor.	1
<b>LASIK</b>				
1	Tgl. 29 April 2023	Pasien mengeluh jadwal yang diberikan oleh petugas LASIK hanya membuang waktu saja.	Pasien yang komplain di link Critic and Suggestion. Pelapor tidak bisa diidentifikasi apakah pasien screening, operasi lasik atau control postop karena tida tertera identitas. Pasien diminta datang jam 8 am, namun dokter mulai praktek jam 11 am.	1
2	Tgl. 17 Mei 2023	Pasien mengeluh pelayanan Lasik RSMBM kurang baik	Pelapor komplain melalui Google Review. Pasien mendapat nomor antrian 1, namun pasien screening dari jam 9 sampai hamper jam 1. Pasien sudah diberikan jadwal operasi namun diundur sampai 4 harian. Maka dari itu, pasien mengeluh pelayanan Lasik RSMBM kurang baik.	1

<b>Poli Reguler</b>				
1	Tgl. 11 Februari 2023	Pelayanan rumah sakit lama	Petugas poliklinik sudah menginformasikan kepada pasien bahwa saat itu dokter sedang jaga di Poli VIP sehingga pasien diminta untuk menunggu sampai pasien di Poli VIP selesai.	1
2	Tgl 05 September 2023	Pasien komplain dari awal tidak diarahkan oleh perawat poli untuk menghubungi mandiri inhealth agar bisa dilanjutkan operasinya	Perawat Poli Reguler lupa mengarahkan pasien melakukan pre admission di loket untuk menghubungi mandiri inhealth terkait operasinya.	1
3	Tgl 15 November 2023	Pasien mengeluh menunggu lama di poli anastesi hampir 2 jam tanpa kepastian, ruangan kosong. Sudah bolak balik cari info dokter katanya belum datang	Pasien datang tanggal 03 November 2023 tujuan ke divisi retina, rencana konsul anastesi. Pada tanggal tersebut poli anastesi tutup oleh karena dokter mengikuti PIT di Semarang. Perawat di konsultan retina lupa bahwa hari itu poli anastesi tutup, tetapi pasien tetap diarahkan konsul ke poli anastesi dan menunggu selama lebih kurang 2 jam. Perawat retina baru menyadari poli anastesi tutup dan menghubungi perawat interna di lantai 2 untuk meminta pasien kembali ke retina. Perawat retina menjelaskan dan meminta maaf atas kelalaian yang terjadi. Pasien pada saat itu sudah maklum dan menerima.	1
4	Tgl 09 Desember 2023	Pasien komplain dgn pelayanan poli dan pendaftaran. Pertama saat pendaftaran, satpam yg melayani salah	Pasien bernama Yena berobat ke RSMBM pada hari Sabtu pagi tanggal 9 Desember 2023, pasien merupakan pasien baru umum. Satpam yang berjaga adalah Bapak Nyoman Sujana, satpam bertanya kepada pasien apa sudah pernah kesini (RS Mata). Jawaban pasien tersebut katanya sudah pernah datang	1

		mengambilkan saya (Antrian C padahal saya pasien baru), sudah menunggu 1 jam dan kami antri lagi. Saat di poli, antrian sangat lama dan dokternya sangat jutek, kami bertanya tidak dijawab dengan baik, bahkan resep kacamata yg kami minta tidak diberikan dengan lembaran resmi (hanya oret2).	ke RSMBM dan mau kontrol. Pasien meminta nomor antrean untuk kontrol, dan satpam (Nyoman Sujana) mengambilkan nomor antrean kontrol. Tetapi setelah pasien tersebut duduk kurang lebih sekitar setengah jam pasien datang lagi menghampiri Nyoman Sujana mengatakan bahwa dia adalah pasien baru, kemudian diambilkan nomor antrean untuk pasien baru.	
5	Tgl 31 Agustus 2023	Pasien menunggu sampai 4 jam untuk giliran masuk ruang dokter. Pasien berharap ada monitor antrean di depan masing-masing poli	Pasien komplain melalui Google Review. Petugas poli sudah memastikan pasien dipanggil sesuai dengan nomor antrean dari pendaftaran (loket).	1
<b>Poli VIP</b>				
11	Tgl 15 April 2023	Pasien tidak terima membayar medical report	Pasien komplain secara lisan. Pasien berpendapat kalau medical report termasuk harusnya dari layanan atau pengobatan pasien. Jadi pasien tidak terima membayar medical report.	1

<b>Rawat Inap</b>				
2	Tgl 02 Maret 2023	Pasien merasa terganggu dan tidak nyaman dengan keluarga pasien lain yang besuk berbanyak dan sampai malam	Keluarga pasien mengeluh di Google review. Pasien dirawat di 1 kamar untuk 2 orang. Keluarga pasien mengeluh kenapa jam besuk itu diperbolehkan sampai malam dan penunggu pasien sebelah banyak bisa 7 sampai 9 orang tidur di lantai sehingga sangat bising dan mengganggu kenyamanan pasien lain.	1
3	Tgl 22 Juni 2023	Pasien komplain karena pengunjung di ruang Tunjung 1 ramai.	Pasien komplain secara lisan merasa terganggu dan tidak bisa istirahat dengan tenang karena pengunjung di ruang Tunjung 1 ramai.	1
<b>Farmasi</b>				
1	Tgl. 30 Agustus 2023	Pasien menunggu obat sangat lama di VIP. Pasien menyarankan agar ada petugas farmasi yang standby di VIP	Pasien mengeluh melalui link Kritik dan Saran. Petugas farmasi merasa sudah melakukan pelayanan resep sesuai Standar Pelayanan Mutu. Namun informasi waktu tunggu obat belum ada di Farmasi VIP.	1
<b>Refraksi</b>				
1	Tgl 11 September 2023	Pasien komplain karena lensa kaca mata yang dipesan tidak nyaman digunakan	Pasien umur 36 th datang dengan keluhan kabur melihat dekat dan keadaan mata kurang nyaman. Setelah melakukan pemeriksaan mata dasar dan refraksi, mendapatkan hasil hipermetropia. Setelah dikonsulkan ke dr Aryawan, dengan keluhan seperti itu dianjurkan untuk ditambahkan ADD +0,75 . Pasien langsung memesan kaca mata dengan ukuran yang dianjurkan oleh dokter. Setelah kaca mata jadi,	1

			pasien merasa kurang nyaman dipakainya. Pasien meminta pesanan dibatalkan dan minta uang dikembalikan.	
2	Tgl 14 September 2023	Pasien mengeluh kacamata yang dipesan tidak sesuai	Pasien merasa matanya tegang setelah mencoba memakai kacamatanya/lensanya yang dibeli, lalu pasien baru melihat lensanya cembung tidak seperti yang sebelumnya	1
<b>Rekam Medis</b>				
1	Tgl 12 September 2023	Pasien merasa sangat kecewa dengan pelayanan yang dilakukan petugas rekam medis, yang menunjukkan tingkat ketidakprofesionalan yang tidak dapat diterima. Selain itu, pasien khawatir terkait hubungan komunikasi yang buruk antara petugas rekam medis dan petugas Lasik. Koordinasi yang buruk ini menyebabkan pasien harus naik turun beberapa kali untuk mendapatkan Hasil pemeriksaan saya.	Pasien datang ke rekam medis meminta untuk mengurus surat lasik. Petugas Rekam Medis sudah jelaskan karena ada 2 surat permintaan yang bisa di proses di rekam medis, yaitu surat Resume Medis dan Surat Keterangan Lasik. Pasien membentak bilang sudah menyerahkan form di lantai 3 ruang lasik. Saat petugas rekam medis mau konfirmasi ke lasik, ternyata form yang dimaksud tersebut adalah form dari KLINIK PADMA sudah ada di lift. Dokter Semara tidak mau mengisi form tersebut karena form tsb dari klinik luar. Petugas menyerahkan surat SKM yang telah di ttd oleh dokter kepada pasien. Petugas rekam medis sudah konfirmasi ke kasir untuk mencatat pembayaran SKM atas nama pasien diatas dan menyarankan pasien untuk Kembali ke lantai 3 (lasik) untuk menunggu pembuatan SKM tersebut (pengetikan SKM). Dan info dari lasik pasien tersebut memang masih akan ada pemeriksaan kontras. setelah itu oleh petugas lasik pasien diarahkan untuk membayar seluruh pemeriksaan ke kasir. Pasien sudah diinfokan oleh petugas lasik untuk menunggu dikasir supaya tidak bolak balik karena dokter sudah kembali	1

			ke poliklinik dan saya meminta ttd dokter dipoli, namun pasien malah naik ke rekam medis.	
<b>Ruang Operasi</b>				
1	Tgl. 15 September 2023	Pasien mengeluh lama menunggu panggilan untuk operasi	Pasien pada waktu di poliklinik menggunakan umum kemudian untuk tindakan pasien menggunakan BPJS tetapi rujukan yang di bawa salah kemudian perlu waktu untuk dilakukan koreksi rujukan yang salah karena hal tersebut terjadi putus komunikasi antara ok dan admisi sehingga pasien berhasil mengubah rujukan dan pasien langsung naik ke Ruang Tunggu Operasi dan petugas Operasi merasa sudah siang pasien sudah habis akhirnya dokter DPJP meninggalkan ruang Operasi karena merasa pasien sudah habis.	1
<b>Customer Service</b>				
1	Tgl 25 Oktober 2023	Saya komplain tentang Layanan upgrade kamar di RSMBM membingungkan	Pasien datang ke RS tgl 2 Oktober 2023 membawa rujukan dari RS Kertha Usada. Rujukan terdapat kesalahan Noka dengan NIK, jadi pihak loket meminta bantuan customer service untuk konfirmasi ke pihak BPJS apakah rujukan pasien ini bisa dipakai atau tidak dengan nik dan noka yang berbeda. Customer service sudah konfirmasi ke BPJS namun agak lama menunggu konfirmasi dari BPJS  Pasien karena lama menunggu memilih memakai umum hari itu ke dr. Adhi Surya. Setelah itu pasien kontrol 1 minggu kemudian dengan BPJS tgl 7 Oktober 2023 dirujuk ke divisi	1

			<p>Glaukoma. Lalu pasien dijadwalkan operasi tanggal 03 November 2023 dan rawat inap 02 November 2023.</p> <p>Pasien menelpon ke RS ingin menanyakan tentang upgrade kamar. Customer Service mengangkat telpon dan meneruskan ke loket. Loket sudah menjelaskan ke pasien kalau tidak bisa upgrade kamar saat telepon hari itu karena jadwal rawat inap masih seminggu lagi, biasanya h-1 dapat kabar ada atau tidaknya kamar tersedia untuk naik kelas. Pasien bertanya di DM instagram, admin sudah membalas kalau bisa upgrade kamar dan bisa upgrade di loket 5. Saat pasien tiba di RS tgl 25 Oktober 2023 juga sudah dijelaskan oleh petugas loket mengenai upgrade kamar.</p>	
<b>Kabag ADUM</b>				
1	Tgl 28 Desember 2023	Pasien komplain dengan pelayanan tukang parkir saja yg sangat buruk, pasien di bentak" dengan kata" kasar karena minta kembalian uang 10rb pasien, bayar karcis biasanya seribu sesuai kertas karcis yg diberikan tapi bapak itu 2rb beda dengan kertas karcis.	Petugas parkir RSMBM sedang ijin tidak masuk, jadi yang menjadi petugas parkir tgl 26/12/2023 adalah pecalang banjar.	1

2	Tgl 27 Juni 2023	Tempat parkir RS kurang memadai	Pengunjung rumah sakit komentar di salah satu konten Instagram RS. Pasien mengeluh parkir selalu full sempat ijin untuk parkir di VIP namun tidak diijinkan. Pengunjung RS berharap agar penanggung jawab parkir untuk mengecek lokasi parkir agar ke depannya ada solusi jika parkir sudah full.	1
---	------------------	---------------------------------	---	---

### E. Hasil Yang Dicapai

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

No	Pelayanan	Komplain Masuk	Media Komplain	Tindak Lanjut	Keterangan	Kategori
1	Loket Pendaftaran	Tgl 12 Oktober 2023	Instagram	Mulai 1 oktober 2023, semua pendaftaran pasien yang akan berkunjung ke Rumah Sakit Mata Bali Mandara tetap harus mengambil nomor antrian loket (antrian pendaftaran) walaupun pasien sudah mendaftar lewat aplikasi Hidok dan Mobile JKN. Hal ini dilakukan sebagai Upaya untuk meningkatkan pendaftaran pasien secara online ke Rumah Sakit Mata Bali Mandara. Nomor antrian yang di dapatkan secara online baik itu melalui Hidok dan Mobile JKN itu adalah no antrian ke dokter (poliklinik) bukan antrian pendaftaran. Jadi setiap pasien setelah sampai di Rumah Sakit wajib mengambil Kembali no antrian loket (antrian Pendaftaran).	Tindak lanjut selesai. Pasien menerima penjelasan yang diberikan tanggal 14 Oktober 2023	Komplain Kategori Hijau

2	Loket VIP	Tgl 16 Juni 2023	Website (Google Review dan link Kritik dan Saran)	Sudah dilakukan pembinaan terhadap yang bersangkutan terkait service excellent.	Tindaklanjut selesai pada tanggal 20 Juni 2023	Komplain Kategori Hijau
3	LASIK	Tgl. 29 April 2023	Website (Link Kritik dan Saran)	Petugas lasik akan KIE lebih jelas kepada pasien terkait alur dan waktu screening, operasi maupun kontrol postop.	Tindaklanjut selesai pada tanggal 02 Mei 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl. 17 Mei 2023	Website (Google Review)	Tim LASIK akan mengatur jadwal/jam kedatangan agar tidak lama menunggu dan info dokter cuti agar segera info ke lasik	Tindaklanjut selesai pada tanggal 22 Mei 2023	Komplain Kategori Hijau

5	Poli Reguler	Tgl. 11 Februari 2023	Website (Google Review)	Semua elemen yang terlibat baik di pendaftaran sampai ke pelayanan mengetahui pasti jadwal dokter sehingga informasi ke pasien menjadi lebih jelas dan pasien sudah terpapar informasi saat mendaftar untuk mencegah komplain waktu tunggu	Tindak lanjut selesai pada tanggal 13 Februari 2023, Pasien belum memberikan respon sampai tgl 13 Februari 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl 05 September 2023	Lisan	Mengingatkan kembali di grup WA eye klinik alur pasien asuransi. Menghadap ke DPJP utk reschedule pasien . Menghubungi pasien melalui CS untuk menyampaikan tgl reschedule. Pasien setuju dan sudah di reschedule OK tgl 7 september 2023.	Tindak lanjut selesai tgl 06 September 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl 15 November 2023	Website	Selalu mengingatkan melalui WA eye klinik apabila ada layanan poli yang tutup.	Tindak lanjut selesai pada tanggal 17 November 2023  Pasien belum memberikan respon sampai tgl 18 November 2023	Komplain Kategori Hijau

		Tgl 09 Desember 2023	Whatsapp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilakukan koordinasi pada group Wa Satpam, agar satpam yang bertugas meminta dan membaca surat rujukan yang dibawa pasien, sehingga tidak salah dalam memberikan nomor antrean. agar diingat Nomor Antrean A : untuk pasien lama/umum, B : untuk pasien baru, C : untuk pasien Ok dan rawat inap, D : untuk pasien Lasik. selanjutnya selalu lakukan dengan 5S : Senyum, salam, sapa, sopan dan santun, serta memberikan salam dengan tangan kanan diletakkan di dada kiri</li> <li>• Pasien telah mendapatkan pelayanan sesuai prosedur, DPJP telah menjelaskan dan memberikan tanggapan yg baik terhadap permintaan pasien, Semua PPA telah diingatkan menerapkan 5 S sehingga salah satunya dapat mencegah kesalahpahaman</li> </ul>	Tindak lanjut selesai pada tanggal 13 Desember 2023	Komplain Kategori Hijau
--	--	----------------------------	----------	--	--	-------------------------------

		Tgl 31 Agustus 2023	Website (Google review)	Menghimbau agar pasien yang mendaftar melalui aplikasi online agar datang sesuai jam yang tertera di aplikasi, sehingga tidak terjadi penumpukan di jam tertentu.	Tindak lanjut selesai . Pasien belum memberikan respon sampai tgl 3 September 2023	Komplain Kategori Hijau
6	Poli VIP	Tgl 15 April 2023	Lisan	Sudah menginformasikan ke pasien bahwa semua tarif di RSMBM mengikuti tarif Pergub Nomor 15 tahun 2022 yaitu medical report dikenakan tarif 50.000. Pasien sudah menerima penjelasan dan membayar medical report sesuai tarif yang diberikan	Tindak lanjut selesai pada tanggal 16 April 2023	Komplain Kategori Hijau
7	Rawat Inap	Tgl 02 Maret 2023	Website Google Review	Sudah koordinasi dengan satpam untuk melakukan pengecekan keliling di ranap sesuai prosedur dan lebih tegas serta perketat di garda terdepan bagi pengunjung RS yang mau besuk	Tindak lanjut selesai pada tanggal 04 Maret 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl 22 Juni 2023	Lisan	Petugas Rawat inap sudah koordinasi dengan satpam untuk pembatasan jumlah penunggu pasien hanya 1 orang sesuai surat edaran Direktur	Tindak lanjut selesai tgl 22 Juni 2023	Komplain Kategori Hijau
8	Farmasi	Tgl. 30 Agustus 2023	Website (Link Kritik dan Saran)	Mesmastikan pelayanan resep untuk pasien rawat jalan tidak lebih dari SPM (Standar Pelayanan Mutu). Memasang poster SPM di VIP sebagai informasi	Tindak lanjut selesai tgl 30 Agustus 2023	Komplain Kategori Hijau

				waktu tunggu penyerahan obat dan mengkondisikan staff farmasi saat ada pasien berobat di VIP		
9	Refraksi	Tgl 11 September 2023	Lisan	Sudah ditangani dengan penggantian kacamata baru dan ukuran baru. Kedepannya sebelum pemesanan kacamata, petugas RO harus memberi KIE ke pasien bahwa kacamata yang sudah dipesan , tidak bisa dibatalkan dengan persetujuan mengisi form	Tindak lanjut selesai tgl 11 September 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl 14 September 2023	Website	Sudah memberikan edukasi kepada pasien bahwa dengan penambahan ukuran lensa memerlukan penyesuaian kurang lebih 7 hari. Menginfokan kepada pasien jika dalam 7 hari masih tidak nyaman dengan kacamataanya, maka pasien disarankan untuk kontrol kembali dan akan dilakukan pemeriksaan ulang	Tindak lanjut selesai tgl 15 September 2023	Komplain Kategori Hijau
10	Rekam Medis	Tgl 12 September 2023	Email	Sudah melakukan koordinasi dan mensosialisasikan kembali alur pelayanan surat keterangan medis (SKM) kepada petugas terkait : pelayanan SKM untuk poliklinik reguler, rawat Inap reguler dan VIP, One day care (OK) reguler dan VIP, lasik	Tindak lanjut selesai tgl 13 September 2023	Komplain Kategori Hijau

				serta IGD satu pintu melalui Unit rekam medis. Pelayanan SKM poliklinik VIP pagi dan sore dilakukan oleh petugas loket VIP sebagai bagian dari unit rekam medis.		
11	Ruang Operasi	Tgl. 15 September 2023	Lisan	Telah dilakukan koordinasi antara bidang pelayanan keperawatan, bidang pelayanan medis dan unit RM antara lain terkait kebijakan bahwa pasien pengalihan dari pasien umum ke bpjs harus melakukan kunjungan rawat jalan minimal 1 kali sebagai peserta bpjs sebelum jadwal OK, untuk OK dilakukan cross check antara jadwal OK, box les pasien, inputan sistem daftar pasien ok, dan diperkuat dengan koordinasi ke loket. dan kepastian komunikasi yang efektif antara dpjp dan tim ok ,	Tindak lanjut selesai tgl 19 September 2023	Komplain Kategori Hijau
12	Customer Service	Tgl 25 Oktober 2023	Lisan	Customer service akan memberikan informasi estimasi kenaikan biaya jika upgrade kamar segera dan informasi tersedianya tempat tidur untuk upgrade kamar tgl 31 Oktober 2023 melalui whatsapp. Melakukan sosialisasi kepada petugas customer service dan loket tentang upgrade	Tindak lanjut selesai tgl 28 Oktober 2023	Komplain Kategori Hijau

				kamar, rujukan serta selalu menerapkan 5S . Ketika pasien atau pengunjung RS butuh informasi, petugas harus bertanya secara detail sampai pasien mengatakan paham dengan penjelasan yang diberikan		
13	Kabag ADUM	Tgl 28 Desember 2023	Website	Sudah melakukan pembinaan terkait ketentuan harga parkir dan penerapan 5 S selama pelayanan kepada petugas parkir dan penggantinya (pecalang banjar)	Tindak lanjut selesai tgl 29 Oktober 2023	Komplain Kategori Hijau
		Tgl 27 Juni 2023	Instagram	Sudah dilakukan kordinasi dengan Disdikpora Pemprov Bali untuk meminjam lahan parkir sisi barat GOR Ngurah Rai untuk parkir karyawan RS.	Tindak lanjut selesai tgl 30 Juni 2023	Komplain Kategori Hijau

## **F. Kesimpulan dan Saran**

- Dari hasil evaluasi yang dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa masih banyak petugas belum melaksanakan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien/masyarakat. Untuk itu kepada Petugas Pemberi Asuhan (PPA) dalam memberikan pelayanan agar selalu berpedoman pada Janji Layanan yaitu melayani keluarga dengan CINTA (Cermat, Ikhlas, Nurani, Tulus, Aman).
- Dalam memberikan edukasi kepada pasien/keluarga agar lebih jelas dan bila perlu ditanyakan kembali jika belum jelas.
- Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis sudah ditindak lanjuti semua (100%).
- Penanganan tindak lanjut sudah sesuai dengan yang dikeluhkan
- Tindak lanjut komplain/ keluhan sudah ditindaklanjuti dengan cepat sesuai dengan kategorinya yaitu 20 kategori hijau dengan kecepatan respon tidak melebihi 7 hari,

## **G. Penutup**

Semoga laporan evaluasi keluhan pasien dan pelanggan tahun 2023 dapat dijadikan acuan bagi petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah komplain.

Bali, 16 Januari 2024  
Kepala Bagian Administrasi Umum



I Gusti Komang Sri Dana SKM., M.Kes.  
Pembina/ IV a  
NIP. 19691107 199203 1 009