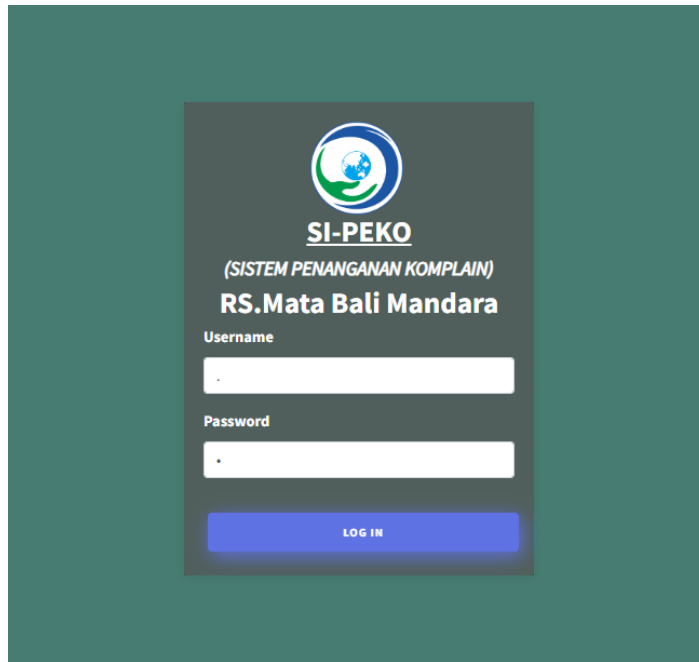


# MANUAL BOOK

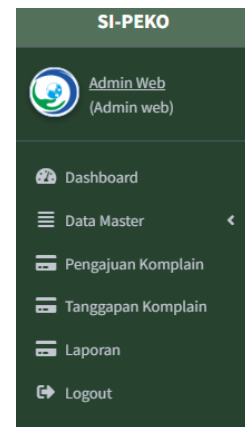
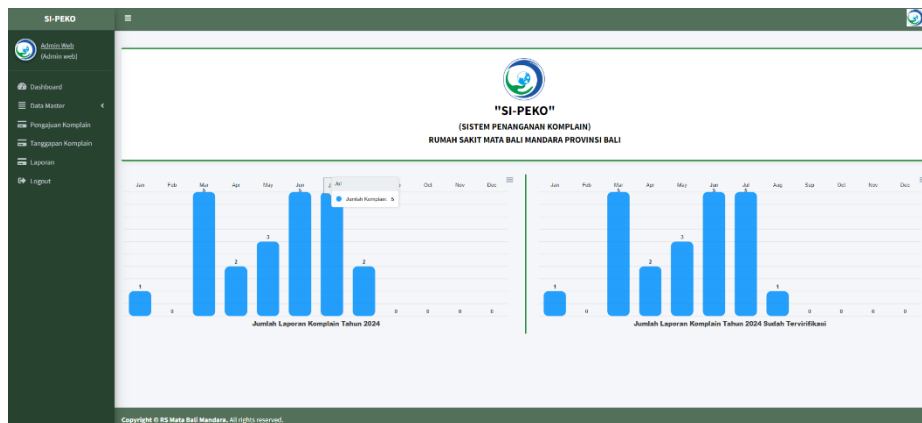
## SIPEKO

### A. Halaman Login



Form login ini berfungsi untuk masuk ke halaman antar muka. Untuk setiap operator atau user mempunyai kode petugas dan password masing-masing. Jika username dan password dimasukan dengan benar, maka operator atau user tersebut akan dapat mengakses halaman antar muka awal program ini.

### B. Halaman Utama



Tampilan dashboard setelah login berhasil di lakukan, disini ada beberapa menu :

1. Menu dashboard -> terdapat diagram untuk mengetahui jumlah laporan komplain yang masuk dan jumlah laporan komplain yang sudah terverifikasi
2. Menu Data Master
  - Data Grade -> Tombol ini di gunakan untuk mengubah atau menambahkan kategori komplain
  - Data Media -> Tombol ini di gunakan untuk mengubah atau menambahkan media komplain
  - Data Unit -> Tombol ini di gunakan untuk mengubah atau menambahkan unit yang terkait dalam komplain
  - Data User -> Tombol ini di gunakan untuk mengubah data login dan hak akses
3. Pengajuan Komplain -> Tombol ini berguna untuk menginput komplain dari seluruh media
4. Tanggapan Komplain -> Tombol ini berguna untuk menanggapi komplain yang masuk
5. Laporan -> Tombol ini digunakan untuk melihat sudah sampai mana komplain tersebut sudah di tanggapi
6. Logout -> Tombol ini digunakan untuk keluar dari sistem

### C. Halaman Data Grade

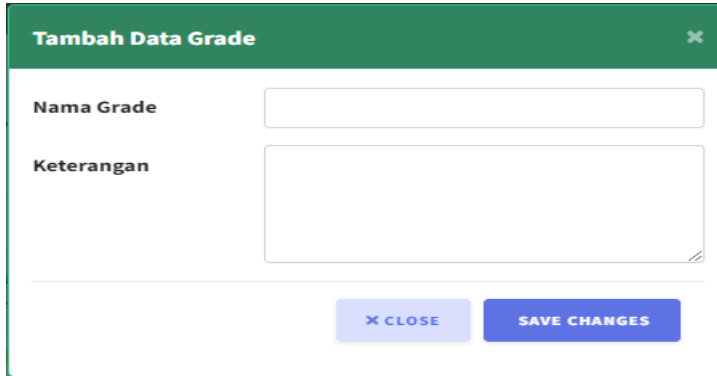
**Data Grade** TAMBAH

Show 10 Data Line Search:

Aksi	No	Grade	Keterangan
<a href="#">ACTION -</a>	1	Grade Merah	(ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 kali 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung. Kriteria cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian materiil dan lain-lain
<a href="#">ACTION -</a>	2	Grade Kuning	(tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung. Kriteria cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial dan lain-lain
<a href="#">ACTION -</a>	3	Grade Hijau	(rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/keluarga/pengunjung. Kriteria tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

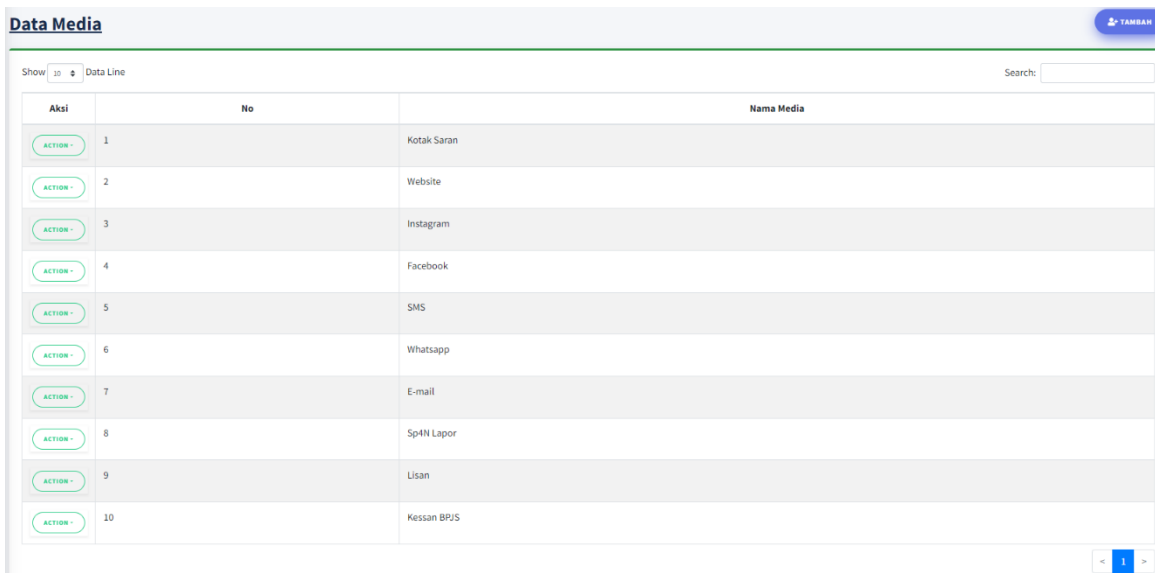
< 1 >

Halaman ini digunakan untuk mengubah atau menambahkan kategori komplain. Ketika ingin menambahkan kategori komplain klik tombol Tambah. Jika ingin Mengubahnya klik tombol ubah dan jika ingin menonaktifkan klik tombol batal.



Setelah klik tombol tambah / tombol ubah akan muncul form seperti diatas, jika ingin nambah data user isi semua form di atas kemudian klik *save changes*. Dan jika ingin mengubahnya pilih form mana yang ingin di ubah kemudian klik *save change*.

#### D. Halaman Data Media



Aksi	No	Nama Media
<a href="#">ACTION</a>	1	Kotak Saran
<a href="#">ACTION</a>	2	Website
<a href="#">ACTION</a>	3	Instagram
<a href="#">ACTION</a>	4	Facebook
<a href="#">ACTION</a>	5	SMS
<a href="#">ACTION</a>	6	Whatsapp
<a href="#">ACTION</a>	7	E-mail
<a href="#">ACTION</a>	8	Sp4N Lapar
<a href="#">ACTION</a>	9	Lisan
<a href="#">ACTION</a>	10	Kesan BPJS

Halaman ini digunakan untuk mengubah atau menambahkan media Komplain. Ketika ingin menambahkan kategori komplain klik tombol Tambah. Jika ingin Mengubahnya klik tombol ubah dan jika ingin menonaktifkan klik tombol batal.

## E. Halaman Data Unit

**Data Unit** + TAMBAH

Show 10 Data Line Search:

Aksi	No	Unit
<a href="#">ACTION -</a>	1	Loket Reguler/Admission
<a href="#">ACTION -</a>	2	Poliklinik Reguler
<a href="#">ACTION -</a>	3	Instalasi Rawat Inap dan Bedah
<a href="#">ACTION -</a>	4	Farmasi
<a href="#">ACTION -</a>	5	Instalasi Gawat Darurat (IGD)
<a href="#">ACTION -</a>	6	Instalasi Gizi
<a href="#">ACTION -</a>	7	Laboratorium
<a href="#">ACTION -</a>	8	Radiologi
<a href="#">ACTION -</a>	9	Rekam Medis
<a href="#">ACTION -</a>	10	Satpam

< 1 2 3 4 >

Halaman ini digunakan untuk mengubah atau menambahkan data unit. Ketika ingin menambah kategori komplain klik tombol Tambah Jika ingin Mengubahnya klik tombol ubah dan jika ingin menonaktifkan klik tombol batal.

## F. Halaman Data User

Google recommends setting Chrome as default Set as default

**SI-PEKO** + TAMBAH

Admin Web (Admin web)

**Data User** Search:

Show 10 Data Line

Aksi	No	Nama User	Username	Password	Status	Unit
<a href="#">ACTION -</a>	1	Rekam Medis	rm	*****	User	Rekam Medis
<a href="#">ACTION -</a>	2	Loket Reguler	loket	*****	User	Loket Reguler/Admission
<a href="#">ACTION -</a>	3	Farmasi	farmasi	*****	User	Farmasi
<a href="#">ACTION -</a>	4	Poliklinik Reguler	poli	*****	User	Poliklinik Reguler
<a href="#">ACTION -</a>	5	Rawat Inap	ranap	*****	User	Instalasi Rawat Inap dan Bedah
<a href="#">ACTION -</a>	6	Instalasi Gawat Darurat	igd	*****	User	Instalasi Gawat Darurat (IGD)
<a href="#">ACTION -</a>	7	Gizi	gizi	*****	User	Instalasi Gizi
<a href="#">ACTION -</a>	8	Laboratorium	lab	*****	User	Laboratorium
<a href="#">ACTION -</a>	9	Radiologi	radiologi	*****	User	Radiologi
<a href="#">ACTION -</a>	10	Satpam	satpam	*****	User	Satpam

< 1 2 3 4 >

Halaman User untuk Menambah atau mengubah hak akses login setiap ID ketika ingin menambah data user klik tombol Tambah Jika ingin mengubahnya klik tombol ubah dan jika ingin menonaktifkan klik tombol batal.

### G. Halaman Pengajuan Data Komplain

Aksi	No	Tanggal	Nama	No Hp	Email	Media	Grade	Unit Tujuan Komplain	Isi Komplain	Identifikasi Komplain	Foto Media
<a href="#">ACTION</a>	1	2024-09-05	ria qamariyah		qamariyahria@gmail.com	E-mail	Grade Hijau	- Instalasi Rawat Inap dan Bedah - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Selamat siang  Mohon maaf, kami dari keluarga pasien yg melakukan operasi di rumah sakit mata Bali Mandara. Ingin mengajukan keluhan terkait perawatan yg berjaga. Seringkali suaranya keras kl sedang ngobrol dan ribut simp terdengar ke dalam kamar pasien. Kami jadi terganggu karena pasien butuh istirahat terutama siang hari. Mohon utk bs memberi tahu para perawat utk tidak ribut apabila sedang berjaga.  Terima kasih atas perhatiannya.		
<a href="#">ACTION</a>	2	2024-08-25	I Gede Redita	081997836500	pututresna86@gmail.com	Lisan	Grade Hijau	- Kabag ADUM - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	Saya komplain masalah besmen, pipanya terlalu rendah, itu menyebabkan mobil saya kena benturan di atasnya, menyebabkan pecah talang lampu belakang mobil saya, terima kasih atas perhatiannya.  Saran saya semoga diperbaiki pipa yang di besmen itu, biar gak terjadi lagi kejadian seperti saya ini		
<a href="#">ACTION</a>	3	2024-08-14	Herman F Weits	082144212927		Lisan	Grade Hijau	- Instalasi Rawat Inap dan Bedah - Cleaning Service	Bed Kotor dan berdebu House Keeping tidak ramah saat membersihkan ruangan	Pasien komplain di Customer service VIP	

Halaman Pengajuan Data Komplain merupakan Halaman yang dapat digunakan oleh unit untuk menginput dan mengedit komplain atau pengaduan yang sudah masuk melalui media komplain terhadap jasa atau pelayanan RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali. Jika ingin mengubah, klik action lalu klik ubah, kemudian rubah data yang ingin dirubah, lalu klik simpan.

Tambah Data Komplain
✕

**Tanggal**

**Nama**

**No Hp**

**Email**

**Media**

**Grade**

**Unit Tujuan Komplain**

**Isi Komplain**

**Identifikasi Komplain**

**Foto Media**   
  
NO IMAGE AVAILABLE

✕ CLOSE
SIMPAN

Setelah klik tombol tambah / tombol ubah akan muncul form seperti diatas, lalu input data komplain. Kemudian klik *simpan*.

## H. Halaman Tanggapan Komplain

Halaman Tanggapan Komplain merupakan halaman yang digunakan untuk menindaklanjuti komplain yang dilakukan oleh unit tujuan komplain di bagian Tindakan korektif dan tindak lanjut, jika komplain tidak bisa diselesaikan di unit maka komplain ditindak lanjut oleh Ketua Tim Kerja dan Eselon III di bagian Koordinasi TL. Jika komplain sudah diberi tindak lanjut, maka Wakil Direktur memverifikasi tindak lanjut tersebut dan klik selesai jika komplain sudah selesai ditindaklanjuti.

## I. Halaman Laporan

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
1	07-08-2024	RAI PADMIA A.A	085739047342		Halo Selamat Pagi Saya mau komplain tentang pelayanan di ruang I vitres retina, saya emang tidak daftar online, tetapi sebelumnya saya kesini setiap sarung berkas pasti langsung di panggil sesuai urutan berkasnya. Setelah saya tanya ternyata no unit saya no 24 tetapi saya tanya pasien lain ternyata sama tidak daftar online belakangan datang, tetapi dulun dipanggil. Mana pegawaianya jades, saya tanya baki-baki-jades sekali mungkin karena pegawainya beda ya. Kebutuhan saya no 24 tetapi saya sudah lama sekali nunggu panggilan. Dari jam 8 ke jam setengah 11 tidak ada respon apa? Apa karena pasien typo ya	Grade Hijau	Whatsapp	- Poliklinik Reguler - Customer Service - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	<b>Customer Service : 08-08-2024</b> Customer Service sudah merespon keluhan pasien dengan meminta maaf,  berterimakasih atas review yang diberikan dan akan menindak lanjut keluhan ke atasan	<b>Poliklinik Reguler : 07-08-2024</b> Panggilan pasien di poliklinik berdasarkan nomor antrian/nomor unit.  <b>Poliklinik Reguler : 07-08-2024</b> Mengingatkan kembali ke pegawai/pejabat, agar pemanggilan pasien sesuai no urut dan dashboard ERB sebagai panduan. Sosialisasi SS, lebih menekankan pencapaian edukasi dengan bahasa, intonasi dan gestur yang santun.	<b>Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan : 14-08-2024</b> Tindak lanjut sudah sesuai		14-08-2024 Selesai

Halaman laporan, ketika klik tombol Laporan pada pilihan menu akan muncul halaman seperti diatas. Pada halaman ini bisa dipilih bulan, tahun dan unit lalu klik cari maka akan tampil keseluruhan laporan komplain sesuai pilihan baik yang sudah diverifikasi maupun yang belum verifikasi.