



ບໍລິເມັດຊຸກຸມປະຊາຊົນ ທາເນີ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ຂົວສາມາດສາມາດສາມາດ
DINAS KESEHATAN

ກຸ່ມຊຸກຸມສາມາດສາມາດ ທາເນີ ຍາດ
RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

ຄະນະການຈັດການການປະຕິບັດການ (ບໍລິເມັດຊຸກຸມປະຊາຊົນ) ກຸ່ມຊຸກຸມສາມາດສາມາດ (ບໍລິເມັດຊຸກຸມປະຊາຊົນ)
JALAN ANGSOKA NOMOR 8, DENPASAR (80233), TELEPON (0361) 243350
Laman : www.rsmatabalimandara.baliprov.go.id, Pos-el : rsmbm@baliprov.go.id

Bali, 08 April 2024

Kepada :

Yth. Direktur RS Mata Bali

Mandara Provinsi Bali

di -

Denpasar

SURAT PENGANTAR

Nomor: B.42.000/4757/ADUM/RSM.BM

No	Jenis Surat Yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2024	1 (Satu) Gabung	Demikian disampaikan. Mohon untuk diproses lebih lanjut

Mengetahui,

Penanggung Jawab Tim
Penanganan Komplain

dr. Putu Ayu Widiastuti, M.P.H

NIP. 197804102005012014

Pelapor,

Kepala Tim Penanganan Komplain

I Gusti Komang Sri Dana SKM., M.Kes.

NIP.196911071992031009

LAPORAN PENANGANAN KOMPLAIN RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI

TRIWULAN I TAHUN 2024

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Ist Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
1	13-01-2024	Septian Wahyu Widiyanto	0852047968181		Tadi saya sempat melakukan registrasi sesuai dengan aplikasi hdox. Tapi setelah sampai di RS Mata Bali Mandara tetap saja tidak berguna reservasi di hdox. Klin mengiklari atrian kedatangan di RS. Kemudian pelayanan pada saat registrasi di sebelah sana dan punu masuk pun itu itu mudanya jades dan tidak diarahkan dengan baik.	Grade Hijau	Whatsapp	- Loket Reguler/ Admisison - Wadif Pelayanan, Penunjang dan Diklit	Loket Reguler/Admisison - 18-01-2024 Mengingatkan kembali kepada staf untuk selalu mengimplemenasikan pelayanan prima 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan mengingatkan kembali alur pendaftaran pasien online kepada staf.	Loket Reguler/Admisison - 18-01-2024 Upaya hdox lanjut yang kami lakukan adalah memsosialisasikan kembali kepada staf terkait alur pendaftaran online Pasien rumah yang sudah mendaftar secara online (pasien baru maupun lama) sampai di rumah sakit tidak lagi mengambli nomor atrian pendaftaran, namun untuk pasien baru tetap harus mengisi dan membaca general consent, selanjutnya Pasien akan diarahkan langsung oleh petugas ke loket pendaftaran untuk menyerahkan bukti pendaftaran online beserta kelengkapan berkas pendaftaran.		Wadif Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 20-01-2024 Perlu diingatkan kembali SS kin service excellent dan sosialisasikan kembali alur pendaftaran online	20-01-2024 - Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penganganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
2	06-03-2024	Ni Wiyana Eni Yunita	085738663217	enyuni30@gmail.com	Chat dapat online saya tidak di tanggapi sampai jadwal saya kontrol.saya chat kembali dikatakan dokter tidak tersedia dan tersedia tgl 15.saya ptkr saya bisa kontrol tanggal 15 dan check darah tgl 6,sampai di rumah sakit saya di tolak saya kesal di loket 1 mereka sedikitpun tidak menunjukkan empati di wajah mereka p saya di jदेशin saya harap staf di Bill Mandara bisa sedikit ramah dan tersenyum kepada pasien saat saya kesal melihat wajahnya saya tambah kesal.	Grade Hijau	Website	- Loket Reguler/ Admission - Wadit/ Pelayanan, Penunjang dan Diklit	Loket Reguler/Admission - 14-03-2024 Loket melalui customer service sudah menghubungi pasien tgl 13 Maret 2024 dan meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan yang dialami selama berkunjung ke RS dan berusaha memperbaiki serta meningkatkan layanan loket agar lebih baik lagi	Loket Reguler/Admission - 14-03-2024 Memberikan sosialisasi tentang pelayanan prima kepada petugas loket dan menjelaskan pentingnya keramahan dan 5 S (senyum, sapa, sapa, sopan, dan santun) saat memberikan pelayanan .		Wadit Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 15-03-2024 sudah dilakukan tindak lanjut atas komplain, mohon tingkatkan service excellen petugas loket	15-03-2024 - Selesai

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		
3	21-03-2024	munderson kamath leford			<p>pasien komplain karena tidak mau membayar dengan tarif baru yang diupdatekan admin</p>	Grade Hijau	Lisan	<ul style="list-style-type: none"> - Loket - Reguler/Admission - Wafr Pelayanan, Penunjang dan Diklit - Kepala Instalasi Paviliun 	<p>Loket VIP - 22-03-2024 meminta maaf dan menginfokan harga tindakan yang sebenarnya kepada pasien. Awalnya pasien menolak tetapi setelah dibantu untuk diberikan penjelasan oleh Kepala Instalasi VIP dan dilanjutkan oleh ibu Direktur, pasien bersedia membayar tindakan dengan harga yang sebenarnya dan pasien setuju untuk melanjutkan tindakan operasi sesuai dengan jadwal di hari itu</p> <p>Kepala Instalasi Paviliun - 22-03-2024 koordinasi dengan bidang keuangan masalah harga tindakan apa boleh direvisi dengan menggunakan tarif sebelumnya dan pengembalian uang. bagian keuangan mengatakan harga harus sesuai dengan tindakan dan tidak bisa pengembalian uang lensa yang sudah dibayar pasien</p>	<p>Loket VIP - 22-03-2024 Pengas telah verifikasi harga sebelum menginfokan estimasi biaya kepada pasien serta menyampaikan harga tindakan dengan range harga dasar sampai dengan menaikkan 50% dari harga tindakan kepada pasien</p>	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 25-03-2024 Wa Ibu pukul 09.08 WITA tanggal 23 Maret 2024 sudah dibalas pada hari yang sama pukul 11.19, balasan diturunkan dari yang paling bawah. Terima Kasih</p>	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 25-03-2024 Memberikan pemahaman dan briefing kepada peserta bahwa untuk seminar sangat banyak pesertanya admin akan memberikan respon satu persatu secepatnya disesuaikan diurut dengan jam penyampaian pesan. Akan dituliskan waktu 1 x 24 jam jika kerja untuk bersedia menunggu. Briefing ini sebelumnya sudah dicontohkan kemendes melalui hepodesknya.</p>	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 02-04-2024 Telah dikordinasikan ke Admin</p>	<p>Wafr Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 02-04-2024</p>	<p>25-03-2024 - Selesai</p>
4	23-03-2024	Irian Permatusari	087857712411	ariefhan20@gmail.com	<p>Kak kemarin saya ikur webinar yang di selenggarakan rumah sakit ini. Saya bisa bisa masak pembelajaran kak. karena saya kemarin ikur webinar tp blm saya lujikan karena kerja. . Pulang kerja saya mau lanjutkan tapi tidak bisa. . Saya hmb admyanya tidak d respon. . Ini sdh saya batalkan blm d verifikasi. Dari kemarin Saya hubungi arisan dan sang ayu belum di respon</p>	Grade Hijau	Website	<ul style="list-style-type: none"> - Kabid Diklit dan Sarpras - Wafr Pelayanan, Penunjang dan Diklit 	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 25-03-2024 Wa Ibu pukul 09.08 WITA tanggal 23 Maret 2024 sudah dibalas pada hari yang sama pukul 11.19, balasan diturunkan dari yang paling bawah. Terima Kasih</p>	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 25-03-2024 Memberikan pemahaman dan briefing kepada peserta bahwa untuk seminar sangat banyak pesertanya admin akan memberikan respon satu persatu secepatnya disesuaikan diurut dengan jam penyampaian pesan. Akan dituliskan waktu 1 x 24 jam jika kerja untuk bersedia menunggu. Briefing ini sebelumnya sudah dicontohkan kemendes melalui hepodesknya.</p>	<p>Kabid Diklit dan Sarpras - 02-04-2024 Telah dikordinasikan ke Admin</p>	<p>Wafr Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 02-04-2024</p>	<p>02-04-2024 - Selesai</p>		

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	
5	27-03-2024	Cindy Ferisia Tiana	0895613140620	cindyferisia@gmail.com	Mohon maaf saya salah satu peserta seminar dengan judul Seminar Dengan Tema Tampil Menarik Dengan Mata Yang Sehat. Saya sudah mengikuti pembelajaran tersebut namun terkendala untuk akses quiz sehingga pembelajaran tidak dapat dilanjutkan. Saya mohon bantunannya admin untuk acc pembatalan pembelajaran seminar tersebut karena hal itu saya jadi tidak bisa akses pembelajaran lainnya dikarenakan pembelajaran masih berlangsung. Mohon bantunannya. Terima kasih.	Grade Hijau	Website	- Kabid Diklit dan Sarpras - Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit	Kabid Diklit dan Sarpras - 28-03-2024 Menyetujui pembatalan	Kabid Diklit dan Sarpras - 28-03-2024 Sudah dilakukan persetujuan tanggal 27-03-2024 pukul 09.27	Kabid Diklit dan Sarpras - 28-03-2024 Sudah dikontinasi ke bersangkutan			30-03-2024 Selesai
6	31-03-2024	Sri mulyani	0895339515161	srimulyanisungu@gmail.com	Mohon bantuan admin seminar Tampil menarik dengan mata yang sehat untuk diverifikasi pembatalan seminar saya karena belum menyelesaikan post test sehingga saya tidak dapat mengkarti seminar yg lainnya, mohon bantuan disampaikan kepada pihak terkait. Trimakasih???????	Grade Hijau	Website	- Kabid Diklit dan Sarpras - Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit	Kabid Diklit dan Sarpras - 02-04-2024 Admin melibatkan pembatalan seminar	Kabid Diklit dan Sarpras - 02-04-2024 Telah dilaksanakan pembatalan secara berkala di sistem setiap harinya apabila terdapat peserta yang memohon pembatalan	Kabid Diklit dan Sarpras - 02-04-2024 Telah dikordinasikan ke Admin			02-04-2024 Selesai