PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA
JALAN ANGSOKA NOMOR 8, DENPASAR (80233), TELEPON (0361) 243350
Laman : www.rsmatabalimandara.baliprov.go.id, Pos-el : rsmbm@baliprov.go.id

Bali, 23 Juli 2024

Yth. Direktur RS Mata Bali
Mandara Provinsi Bali
di -
Denpasar

SURAT PENGANTAR

Nomor: B.42.000/9781/ADUM/RSM.BM

No	Jenis Surat Yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pengaduan Triwulan II 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 II TAHUN 2024

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	01-04-2024	Gusti Sudhira			Musik yg di ruang tunggu musik modern dan volumenya agak keras. Saran sy : gunakan musik yg lembut dan mencerminkan bali spt misalnya rindik agar terasa adem krn pasiennya pd umumnya sdh lanjut usia. Harapan sy semoga saran sy ini diperhatikan. Suksma	Grade Hijau	Website	- Customer Service - Kabag ADUM	**Customer Service - 02-04-2024** Customer service sudah merespon dan meminta maaf kepada pelapor. Hujmas sudah mengganti nuansa musik audio dengan musik spa bali yang lembut dan volume audio diatur audio 1: -14 dan audio 2: -6	**Customer Service - 02-04-2024** Musik audio diganti dengan nuansa musik bali yang lembut dan volume audio diganti menjadi audio 1: -14 dan audio 2: -06		**Kabag ADUM - 02-04-2024** Musik pada audio akan disesuiakan baik volume maupun jenis musiknya	02-04-2024 - Selesai
2	03-04-2024	Eka Bali			Entah kenapa semakin kesini pelayanan semakin ribet di poli² membuat pasien banyak menumpuk, datang subuh pun finish tetap siang jadinya, mohon lebih di perbaiki lagi, saat covid malah lebih bagus & simple. Tambah lagi petugas di Lab jam 11.30 sudah makan siang, jadi pasien antri di Lab, cma nunggu satu orang petugas, mikir lagi dari banyak petugas yang wara wiri disini petugas Lab yang bisa cek darah cuna satu orang?	Grade Hijau	Website	- Poliklinik Reguler - Laboratorium - Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	**Poliklinik Reguler - 05-04-2024** menjelaskan kepada pasien alur pelayanan tidak ada perubahan. **Laboratorium - 05-04-2024** mohon maaf atas ketidaknyamanan yg terjadi, menjelaskan kondisi pelayanan laboratorium pda saat itu.	**Poliklinik Reguler - 05-04-2024** menjelaskan alur pelayanan dengan jelas kepada pasien **Laboratorium - 05-04-2024** makan disaat ruang tunggu pasien kosong (tidak ada pasien)		**Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 13-04-2024** Sudah Sesuai dengan hasil diskusi	08-05-2024 - 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	08-05-2024	Sun Hee Oh	-	-	menunggu dokter operator lama. menurut pasien tidak ada info bahwa pasien diminta datang agak siang (jam 9.00 pagi)	Grade Hijau	Lisan	- Customer Service - Kabag ADUM - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - Ruang Operasi	**Ruang Operasi - 08-05-2024** Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa pasien sebelumnya sudah dihubungi via telp RS oleh customer service sesuai jadwal yang telah diberikan, pada awalnya pasien tidak menerima penjelasan yg diberikan oleh petugas, tetapi setelah diberikan penjelasan dan pemahaman lebih lanjut, pasien akhirnya menerima dan mengatakan bahwa dirinya (pasien) memiliki keterbatasan berbahasa indonesia	**Ruang Operasi - 08-05-2024** Berkordidasi dengan Customer Service bahwa harus ada bukti jika sudah menghubungi pasien dan sudah kordinasi dengan admisi untuk pasien pasien yg dijadwalkan sudah sesuai dengan jadwalnya **Customer Service - 08-05-2024** sebelum memberikan customer service nomor telepon untuk dihubungi mohon dipastikan data nomor telepon pasien sudah sesuai dan benar dengan nomor telepon pasien yang dituju.	**Kabag ADUM - 08-05-2024** Pihak penjadwalan memastikan kembali kebenaran data pasien yang mau operasi agar jika perlu perbaikan bisa dihubungi. Customer service juga memastikan informasi sudah tersampaikan ke pasien yang perlu informasi perubahan jadwal.	**Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 15-05-2024** tindakan korektif serta tindak lanjut yang dijalankan telah sesuai , semua pihak hendaknya dapat berkomukasi dengan efektif dalam proses koordinasi internal maupun dalam pemberian pelayanan kepada pasien, sehingga memberikan kepastian layanan	15-05-2024 - 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
4	07-05-2024	William H			pagi hari jam 7,Dalam keadaan sangat membutuhkan Toilet karena sedang dalam kondisi diare dan menuju dokter untuk berobat, melihat RS mata Bali Mandara terpikir dapat menggunakan fasilitas toilet untuk pengunjung/staff, menepilah saya dan segera menemui petugas keamanan (Bp yg cukup senior berkepala botak) menanyakan dimanakah saya bisa menggunakan toilet, tetapi di jawabnya disini tidak ada toilet! Dan saya sempat memastikan kembali apakah betul tidak ada toilet?iya tidak ada sambil ketusmenjawab. Sangatdisayangkan sekelasRS Bali Mandaramemiliki staff keamanan /gardadepan yg tidak adaempati, orang mencaritoilet karena pasti ada keperluan mendesak/ darurat. Kalaupunharus berbayar untuk pengguna toilet diluar pasien RS pun saya tidak keberatan, tapi tadi saya sudah tidak ada tenaga untuk berdebat,maka saya lebih memilih mediaini untukmenyampaikan keluhan saya. semoga kedepan nya lebih baik , terapkan empati kepada sesama.	Grade Hijau	Website	- Satpam - Kabag ADUM - Wadir Administrasidan Sumber Daya		**Admin web - 08-05-2024** Sudah dilakukan evaluasi terhadap kejadian tersebut dan melakukan rapat dengan satpam, PKRS dan CS. untuk hal yang urgent agarmasyarakat dapatmenggunakan toilet lantai 1 dipoli reguler dan toilet sisi luardi VIP ABMEC., dengan catatan selesai menggunakan toilet agar dijaga kebersihannnya serta tidak membuang sampah, tissue dan barang lainnya ke dalam kloset.	**Admin web - 08-05-2024** Sudah dilakukan koordinasi terhadap pengelolaan toliet, agar Ketua Tim Sanitasi mengkoordinir dan mengawasi kebersihan toilet dan Satpam melakukan pengawasan terhadap penggunaan toilet tersebut sehingga terjaga kebersihannya.	**Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 14-05-2024** Tindak lanjut sudah sesuai. Monitoring dan evaluasi penerapannya	14-05-2024-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
5	29-05-2024	AgungSadono	08993172998		Petugas Loket tidak teliti dalam menginfokan jadwal Senin tgl 27 Mei 2024 disuruh datang tetapi dokter tidak ada dan diminta datang besoknya. Pas datang besok taunya dokter juga tidak ada. Jadinya batal lagi setelah ditanya CS di depan ternyata dokter cuti saya datang dari Gianyar!!	Grade Hijau	Kotak Saran	- Loket Reguler/Admission - Poliklinik Reguler - Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit	**Loket Reguler/Admission - 03-06-2024** Pada saat pasien kontrol tanggal 30 Mei 2024. Kami menanyakan langsung kepada pasien dan pengantar terkait kronologis pasien yang datang pada hari senin tgl 27 mei 2024, info dari pasien (perawat menginformasikan kepada pasien setelah mendapatkan hasil dari dokter Spesialis Jantung, pasien disuruh datang kapan saja bisa dengan membawa hasil tersebut) dan akhirnya pasien datang hari senin tanggal 27 Mei 2024dan dr. I Ketut Semara Budiyasa, Sp. M tidakpraktek di poliklinik (dokter ada jadwal dikamar operasi), setelah itu pasien menanyakankapan ada jadwal praktek dr. I Ketut SemaraBudiyasa, Sp. M dan dijawablah kalau besok(selasa tgl 30 Mei 2024) ada jadwal beliau,petugas loket lupa menginformasikan jika selasatgl 28 Mei 2024 dr. I Ketut Semara Budiyasa,Sp. M sedang ada dinas luar sehingga pasien rugilagi datang ke rumah sakit. Saat pasien bertanyakenapa dokter tidak praktek lagi, petugas loketmenginformasikan kalau dr. I Ketut SemaraBudiyasa, Sp. M sedang sakit. Pasien memintanomor telpon dokter agar bisa tau kapan pastinyadokter praktek, petugas loket menginformasikanpasien untuk bertanya ke customer service. Saatpasien sampai di cutomer service, petugasmengatakan jika dokter sedang dinas. Perbedaanjawaban itu yang menjadi penyebab pasienkomplain karena pasien dua kali datang tidakketemu dokter. Terkait hal tersebut diatas, kamimengingatkan kembali kepada staf tentang infodokter yang cuti atau tidak praktek dan membuatpengumuman info dokter tidak praktek yang dipajang di depan loket pendaftaran, agar selainpetugas pasien juga dapat mengetahui dokteryang tidak praktek. **Poliklinik Reguler - 04-06-2024** Setelah konfirmasi ke perawat, terutama asisten dokter semare tidak ada menginfokan ke pasien bahwa setelah mendapat jawaban konsul pasien boleh datang kapan saja,. tetapi datang sesuai jadwal dokter di poliklinik(semua perawat sudah tahu jadwal dokter semare di poliklinik)	**Loket Reguler/Admission - 03-06-2024** Upaya tindak lanjut yang kami lakukan adalah selain membuat pengumuman dokter yang tidak praktek di depan loket pendaftaran dan menginformasikan juga kepada pasien bahwa info dokter tidak praktek bisa dilihat juga di media sosial (Instagram) atau dapat menanyakan ke costumer service serta menekankan semua pasien rawat jalan menggunakan pendaftaran online agar dapat mengetahui apakah dokter yang dituju praktek atau tidak. Jika pada hari yang dituju nama divisi atau dokter yang dituju tidak ada di aplikasi hidok/ mobile jkn, silahkan pasien mencari hari lain yang ada tersediakuota dokter yang dituju.		**Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 05-06-2024** sudah dilakukan tindak lanjut oleh loket	05-06-2024-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
6	12-06-2024	rudy kencana			Mau komentari pakir.. Kesana bawa motor pertama kali...geser motor sendiri ..ehhh dipintu gerbang pak tukang parkir tinggal Mitna duit.. Dan ke 2x kesana ke basement bawa mobil...agak gelap tu basement pas makir mobil maju mundur sendiri pelan"...pas keluar spt biasa tinggal minta uang si tukang parkir.. Saran saya tukang pakirnya di tambah utk area motor dan area basement... Kalau tukang parkir ga nambah meningan jgn ada tukang parkir sekalian..klo dia fungsinya hanya di pintu gerbang keluar nunguin duit aja	Grade Hijau	Website	- Kabag ADUM - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	**Kabag ADUM - 12-06-2024** Untuk Parkir, pengelolaan dikerjasamakan denganpihak ke 3. Sebagai bahan evauasi kami akan melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait untuk dapat melakukan pembinaan dan memberikan pengarahan bersama-sama, sehingga petugas parkir selalu siap memantau dan mengatur kondisi parkir.	**Kabag ADUM - 12-06-2024** Memberikan arahan kepada petugas parkir agar lebih proaktif dalam mengatur kondisi parkir dan membantu pengunjung untuk parkir motor dan mobil	**Kabag ADUM - 12-06-2024** Koordinasi dan membeikan arahan kepada petugas parkir untuk lebih proaktif dan kerjasama dengan Satpam dalam pengawasan parkir	**Admin web - 19-06-2024** Telah dilakukan koordinasi dengan tukang parkir, untuk menghindari permaslahan yang sama	19-06-2024 - Selesai
7	15-06-2024	Lilly			harganya lasik utk wna curang amat sih. cmangnya sy gak bayar pajak? harusnya ada pengecualian utk pemegang kitas. operasinya sama aja tapi biayanya beda jauh.	Grade Hijau	Website	- Kabag Keuangan - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	**Kabag Keuangan - 18-06-2024** Menjelaskan kepada pasien perbedaan harga antara WNI dan WNA, termasuk bagi pemegang KITAS. Perbedaan Tarif ini sudah sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku melalui balasan google review	**Kabag Keuangan - 18-06-2024** Mensosialisasikan kembali tentang Tarif yang berlaku di RS sudah sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku		**Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 20-06-2024** tindak lanjut sudah sesuai	20-06-2024 - 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
8	20-06-2024	I Made Agus Saputra			nunggu daftar saja sampai 3 jam, daftar online lebih di prioritaskan, cuma hp android sajayang bisa daftaronline, pelayanan pendaftaran sangat buruk	Grade Hijau	Website	- Loket Reguler/Admission - Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit	**Loket Reguler/Admission - 24-06-2024** Petugas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan tersebut. Petugas setiap pagi sudah menginformasikan agar pasien yang akan berkunjung ke poliklinik untuk melakukan pendafatran online melalui aplikasi hidok/mobile jkn. bagi pasien atau keluarga pasienyang sudah datang onsite dipersilahkan un tukmelakukan pendaftaran online sesuai dengantujuan poliklinik atau dokter yang dituju. Bagipasien atau keluarga yang menemukan kendalasaat melakukan pendaftaran online, pasien bisa menghubungi customer service dan petugas yang ada di kiosk. Petugas juga keliling untuk menanyakan pasien apakah sudah daftar onlien atau tidak. Pasien ini juga sudah di tanyakan oleh petugas apakah sudah melakukan pendaftaran online apa tidak? pasien menjawab dia tidak mau daftar online (menolak) karena sudah datang langsung ke rumah sakit dan ingin di berlakukan seperti pasien lainnya . Setelah nomor antrian konvensional pasien tersebut dipanggil di loket, petugas loket kembali menjelaskan agar pasien melakukan pendafatran online saat akan berkunjung ke poliklinik RSMBM, pasien mengaku tidak tau informasi tentang pendaftaran online. petugas kembali menjelaskan untuk berkunjung ke poliklinik pasien bisa melakukan pendaftaran online dengan menggunakanaplikasi mobile jkn/ hidok H-30 hari sebelumjadwal kontrol.	**Loket Reguler/Admission - 24-06-2024** Selain meminta maaf kepada pasien, petugas juga menginformasikan setiap pagi bagi pasien yang berkunjung ke poliklinik yang belum melakukan pendaftaran online dipersilahkan melakukan pendafatran online terlebih dahulu melalui aplikasi hidok/ mobile JKN. Perawat di poliklinik juga sudah menginformasikan saat pemberian surat kontrol ke pasien untuk kunjungan berikutnya melakukan pendafatran online. jika ada informasi yang kurang jelas, bisa menghubungi customer servise atau loket pendaftaran. Selain itu Rumah Sakit juga menginformasikaan tentang pendaftaran online di media sosial (Instagram dan Facebook) serta audio rumah sakit setiap hari agar pasien mendapatkan informasi terkait pendaftaran online.		**Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 24-06-2024** Tindakan korektif dan tindak lanjut telahdilakukan .Perlubterus sosialisasi pendaftaran online	24-06-2024-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
9	24-06-2024	PopyMayangsari	087851202963		Suami sy ad jadwal kontrol di tgl 25juni dan sayaberinisiatif mendaftar dulu lewat online agar mendapatkan nomor antrian awal. Daftar di jkn belum bisa waktu itu sayadaftar lewat aplikasihidok dan dptnomor antrian 4saya daftar onlinesudah di jauh2 haridi tanggal 3 juni, sykira dg daftar onlinesudah terdaftarkandan tidak bisacancel sendirikcuali saya yg cancel. Tp kmaren sy cek sttusnya kok sudah di cancel sy tidak tau sm skli. Gamungkin dari aplikasi hidokcancel tiba2 kalautidak dari rumahsakitnya! Knpantrian saya di cancel gitu aj pdhl saya sudah ambil antrian jauh jauh hari!!!	Grade Hijau	Website	- IT - Wadir Administrasidan Sumber Daya	**IT - 24-06-2024** Per 1 juni terdapat perubahan jadwal polklinik reguler dan VIP di hari Selasa untuk dr. Adhi Surya, Sp.M dengan dr. Ketut Aryawan, Sp.M dari bidang yanmed, sehingga jadwal pada aplikasi booking perlu diubah dan pasien yang sudah booking dibatalkan bookingnya. Sudah dilakukan broadcast melalui aplikasi HiDOK tanggal 5 juni 2024 untuk pasien yang bookingke dokter tersebut pada hari selasa untukbooking ulang.	**IT - 24-06-2024** Upaya tindak lanjut selanjutnya untuk bidang yanmed juga berkoordinasi kepada humas jika terjadi perubahan jadwal dokter untuk diumumkan di media sosial atau medialainnya	**Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 24-06-2024** Apabila ada perubahanjadwal dokter, bidang Pelayananmedik agar segeramenghubungi tim IT sehinggadaftar pasien yang sudahbooking online bisa diidentifikasi dan dikoordinasikan dengan Customer service, sehingga Customer service bisa menghubungi pasien untuk menginfokan perubahan jadwal dan membantu me reschedule kedatangan pasien	**Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 24-06-2024** Tim Humas/ CS agar menghubungi pasien, menyampaikan permintaan maaf dan membantu pasien untuk pendaftaran berikutnya	24-06-2024-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
10	30-06-2024	I Gusti Ngurah Puspa Udiyana	08175061263		Wifi publik bermasalah, lebih sering terputusnya dibanding nyambungnya. Terlebih, malam kemarin, tgl 27 juni 2024, disaat sepi pengguna dibanding jam kerja, layanan free wifi terkoneksi tapi tidak terhubung internet. Akhirnya mencoba wifividcon dgn bantuan informasi passwd. Inipun dlm waktu tertentu terputus, perlu menunggu bbrp saat agar dpt terhub kembali. Akhirnya kombinasi dgn penggunaan hotspot hp. Kemudian pagi ini, disaat menunggu operasi didepan ruang operasi, baik layanan feee wifi, vidcon terkendala. Mencoba hotspot yg kurang maksimal mungkin karena ditengah gedung. Silakan dicek apayg saya aksesselama terhubungwifi disini, semuanya terkait aktivitas perkantoran, tidak ada nonton film, netflix dsb; dlm artian kebutuhan penggunaan kapasitas ygsbnarny relatifminim, itupun masih terkendala. Saran : agar tersedia layanan wifi yg lebih baik. Apalagi untuk sekelasrumah sakitinternasional di daerah wisata dan kota besar.	Grade Hijau	Website	- Kabag Perencanaandan Pengembangan - IT - Wadir Administrasidan Sumber Daya	**IT - 01-07-2024** Sudah ditanggapi secara langsung saat melakukan komplain bahwa saat ini rumah sakit telah membagi internet bandwidth per masing - masing device sebesar 1 Mbps. Kelemahan sistem ini adalah jika ada internet lebih maka tidak menambah kecepatan device, namun keuntungannya ketika banyak device yang terkoneksi maka masing-masing device akan tetap mendapat kecepatannya. Karena internetini tanpa password ini juga untuk mencegahadanya orang yang datang hanya untukmelakukan koneksi internet di rumah sakit.	**IT - 01-07-2024** Melakukan survey ke beberapa rumah sakit dan mencari metode baru yang efektif dan aman untuk kepentingan seluruh unit di rumah sakit. **Kabag Perencanaan dan Pengembangan - 03-07-2024** Rumah Sakit membutuhkan data dari kominfo berapa bandwitch yang tidak terpakai saat layanan publik (peak servives) sebagai dasar untuk dapat menentukan bandwitdth yang dibagi. Selain yang disampaikan oleh ketua tim IT, IT akan mencoba mencari skema baru denganmemberikan tiket kepadapasien yang memerlukanbandwidth yang lebih besaruntuk dapat menjaminkebutuhan pasien yang lain	**Kabag Perencanaan dan Pengembangan - 03-07-2024** Akan dikirim surat ke Kominfo untuk dapat melakukan assesment infrastrukturjaringan internet di RumahSakit untuk dapat mengetahuidimana bottle neck nya	**Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 07-07-2024** Lanjutkan untuk melakukan koordinasi dan identifikasi apakah memungkinkan untuk meningkatkan jatah perdevice. dan identifikasi juga beberapa titik yang sepertinya masih sulit mengakses Wifi	07-07-2024-Selesai