



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN TRIWULAN III

**RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA
PROVINSI BALI
TAHUN 2024**

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

RS Mata Bali Mandara merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Provinsi Bali. RS Mata Bali Mandara sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan RS Mata Bali Mandara salah satu yang mendapat perhatian secara maksimal yaitu Pengaduan dan Kritik Saran. Komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.

RS Mata Bali Mandara menyediakan Ruang Pengaduan sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang pengaduan masyarakat terdapat pula kotak saran, Hot Line Service (Whatsapp), Website, Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok), Email, dan Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO).

Pengaduan dan Kritik Saran dari pihak pengguna jasa RS Mata Bali Mandara harus segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh pihak Rumah Sakit, karena keluhan dan kritik saran tersebut merupakan kontrol masyarakat secara langsung untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. RS Mata Bali Mandara secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan penanganan pengaduan yang diterapkan di RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali, yaitu :

1. Ruang Pengaduan (Langsung)

Untuk pengaduan secara langsung pelanggan bisa menyatakan keluhan pelanggan kepada Petugas Pengaduan di Ruang Pengaduan.

2. Kotak Saran

Pelanggan bisa menulis keluhan di kertas yang sudah di sediakan di kotak saran tersebut dimana kotak saran tersebut berada di lingkungan RS Mata Bali Mandara. Kotak saran tersebut setiap hari akan dicek oleh petugas dan dibuatkan laporan oleh petugas.

3. Hot Line Service (Whatsapp)

RS Mata Bali Mandara juga menyediakan Hot Line Service dimana pelanggan bisa mengutarakan keluhan pelanggan melalui Whatsapp ke Nomor 08161325888 atau 08113909394.

4. Website

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan yang didapat di Rumah Sakit melalui Website dengan cara membuka alamat Website rsmatabalimandara.baliprov.go.id

5. Media Sosial

Keluhan yang didapat di Rumah Sakit dapat disampaikan melalui Media Sosial yang dimiliki RS Mata Bali Mandara yaitu :

- a. Facebook : Rumah Sakit Mata Bali Mandara
- b. Instagram : [@rsmatabalimandara](https://www.instagram.com/rsmatabalimandara)
- c. T i k t o k : [rsmatabalimandara](https://www.tiktok.com/rsmatabalimandara)

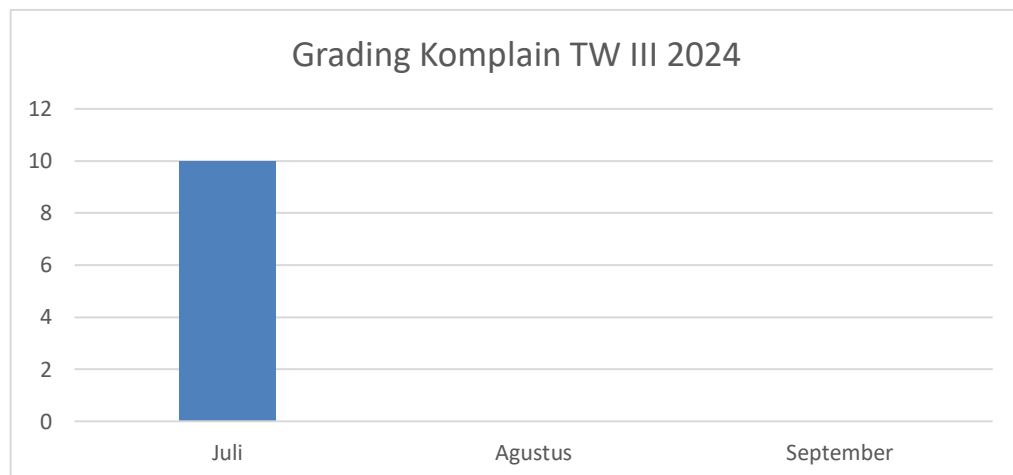
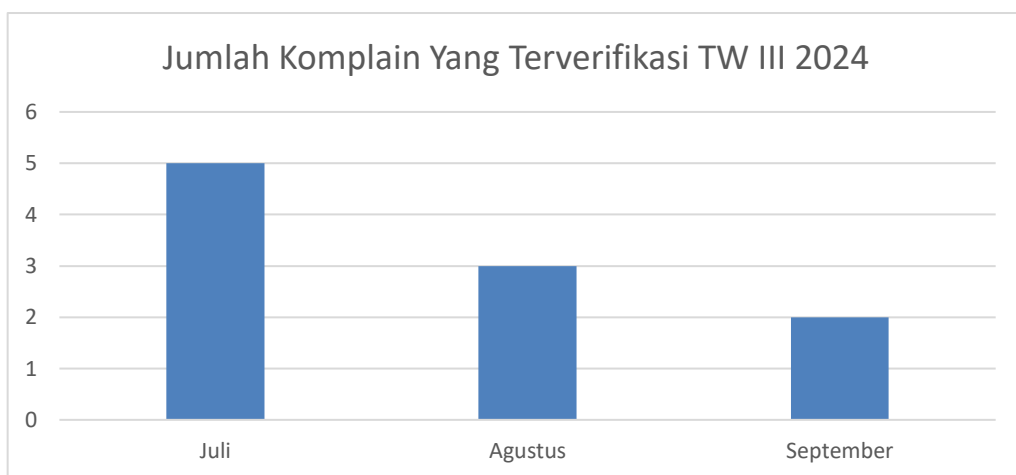
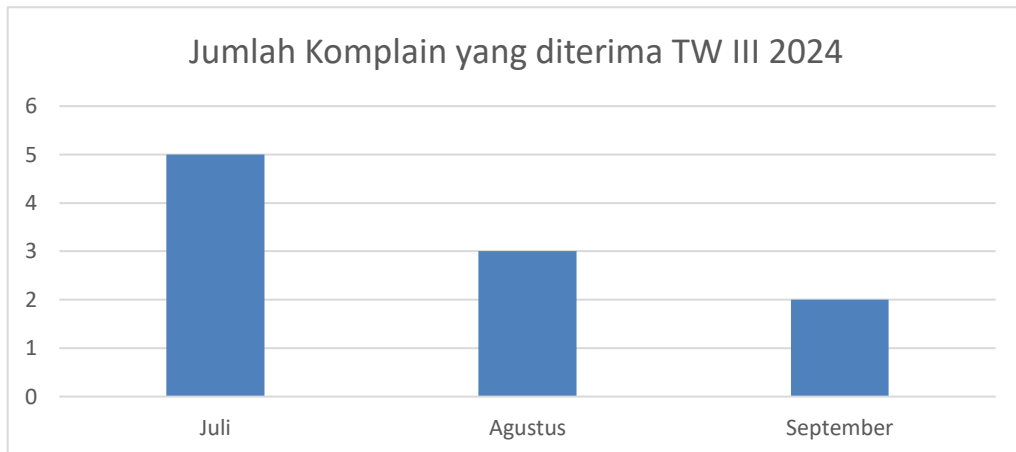
6. Email

Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan melalui Email dengan cara mengirimkan email ke alamat rsmbm@baliprov.go.id

7. Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO)

Pelanggan dapat menyampaikan komplain melalui sistem rumah sakit <http://103.110.184.126:8185/komplain/> yang bisa diakses di linktree media sosial dan barcode tersedia di setiap unit.

III. MONITORING DAN EVALUASI



Analisa : Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali pada Triwulan III terdapat 10 komplain yang terdiri dari media website sebanyak 2 komplain, dari media Email sebanyak komplain 1, media whatsapp sebanyak komplain 1, secara langsung 6 komplain, dimana pengaduan tersebut mengeluhkan pelayanan

seperti dibawah ini :

1. Layanan customer service sebanyak 1 aduan
2. Layanan loket reguler sebanyak 1 aduan
3. Layanan Poliklinik VIP sebanyak 1 komplain
4. Layanan Poliklinik Reguler sebanyak 1 komplain
5. Layanan instalasi rawat inap sebanyak 1 komplain
6. Layanan Cleaning Service sebanyak 1 komplain
7. Layanan bagian administrasi umum sebanyak 3 aduan
8. Layanan bagian IT sebanyak 1 aduan

Kategori komplain Triwulan III Tahun 2024 semuanya termasuk dalam Komplain Kategori Hijau (KKH). Dari 10 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Denpasar, September 2024
Kepala Bagian Administrasi Umum



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

Pembina/ IV a

NIP. 19691107 199203 1 009