



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN TRIWULAN III

**RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA
PROVINSI BALI
TAHUN 2025**

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

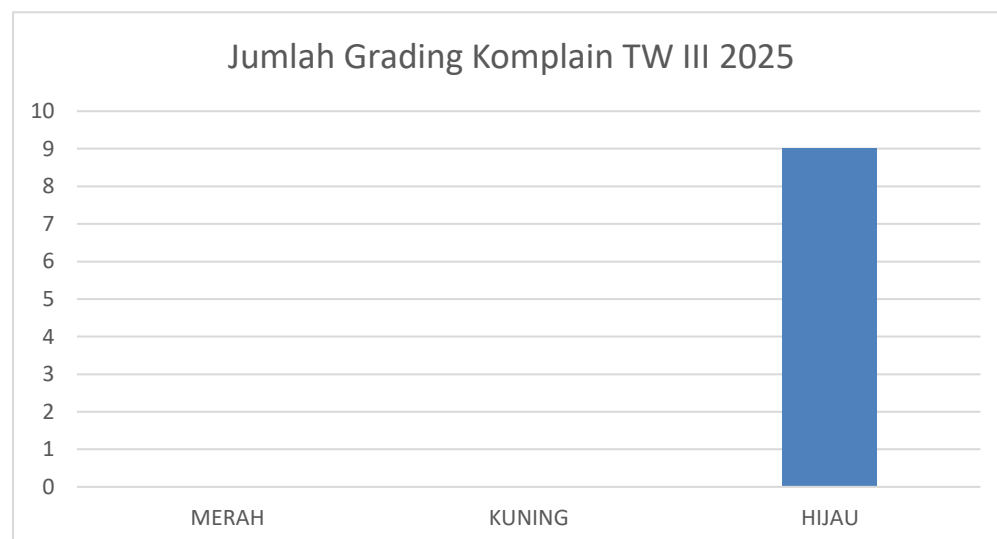
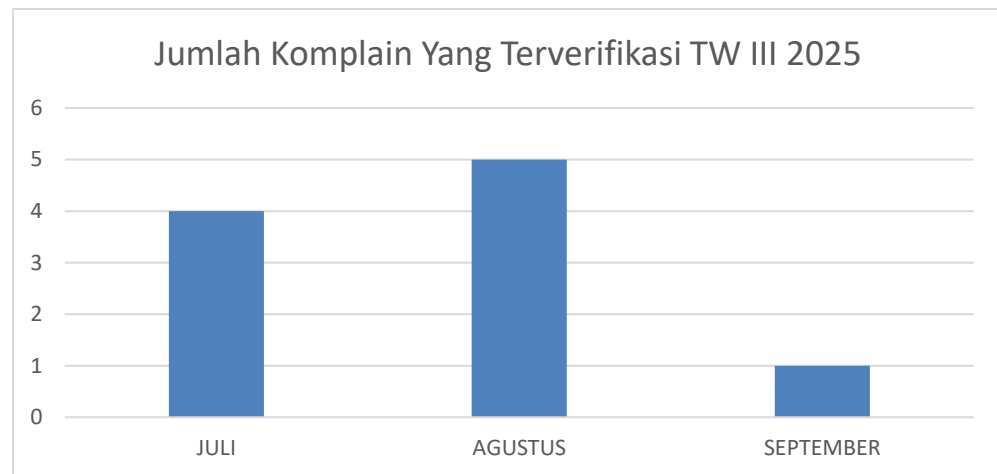
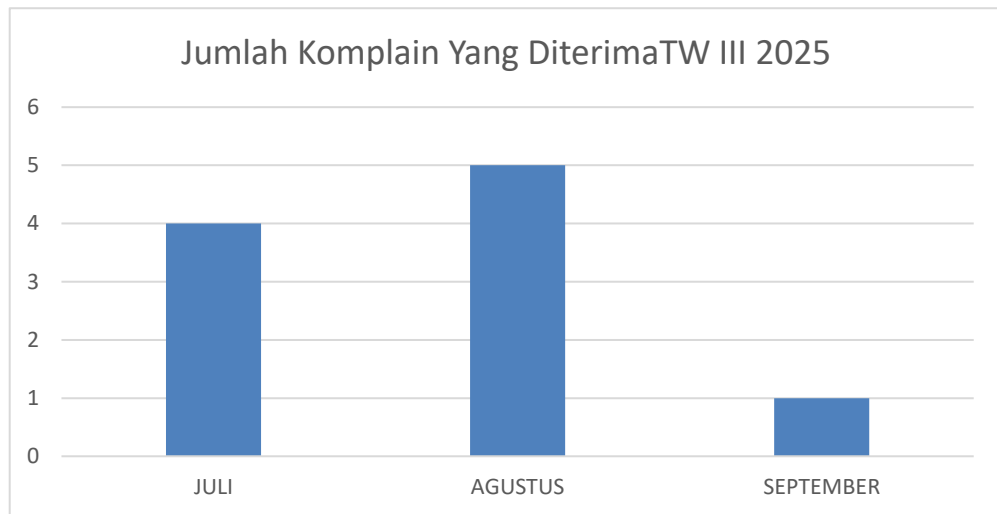
6. Email

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 3 komplain, melalui kotak saran sebanyak 1

komplain, melalui email sebanyak 1 komplain, melalui whatsapp sebanyak 2 komplain, dan secara lisan sebanyak 3 komplain, dimana pengaduan tersebut mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Layanan poliklinik reguler sebanyak 6 aduan
2. Layanan rawat inap sebanyak 1 aduan
3. Layanan ruang operasi sebanyak 1 aduan
4. Layanan bagian umum sebanyak 1 aduan
5. Layanan Poliklinik VIP sebanyak 1 aduan

Kategori komplain Triwulan III Tahun 2025 semuanya termasuk dalam Komplain Kategori Hijau (KKH). Dari 10 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Denpasar, 30 September 2025
Kepala Bagian Administrasi Umum



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

Pembina/ IV a

NIP. 19691107 199203 1 009

LAPORAN PENANGANAN KOMPLAIN RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

PROVINSI BALI

Dari Tanggal 01-07-2025 Sampai 30-09-2025

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	01-07-2025	Syahlan Mulyadi	081339410845		Perawat atas nama Dayu Rahma Komplain : Perawat tidak ramah, saklek, tidak sopan, kurang bisa berkomunikasi dengan baik, kurang santun pada pasien/pengunjung pasien saat ditanya, malah langsung balik nanyha, tidak ramah Tolong dibina, dinasehati agar pelayanan di RSMBM menjadi lebih baik lagi	Grade Hijau	Kotak Saran	- Instalasi Rawat Inap dan Bedah - Customer Service - Kabid Pelayanan Keperawatan - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	<u>Customer Service - 01-07-2025</u> cs sudah mengajak keluarga pasien keruangan pengaduan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan selama pelayanan dirs. Cs juga menyampaikan kepada pasien akan menindak lanjuti sesegera mungkin ke pihak bagian terkait. <u>Instalasi Rawat Inap dan Bedah - 02-07-2025</u> tanggal 1 juli 2025 pukul 05.15 Pasien dilakukan perawatan luka post operasi oleh perawat DR, nemun pada saat di ruang perawatan hanya ada pasien, posisi keluarga pasien sedang ada di toilet. Perawat DR melakukan menjelaskan prosedur kepada pasien, saat perawatan luka dilakukan, keluarga pasien datang kemudia bertanya kepada perawat DR dengan nada agak tinggi air apa yang dipakai bersihkan dan cara perawatan luka dirumah seperti apa. kemudian perawat DR menjawab ditunggu dulu sebentar nggih pak setelah perawatan luka akan saya jelaskan, saat itu mimik wajah keluarga pasien langsung berubah. kemudian perawat melanjutkan perawatan luka, setelah menyelesaikan, perawat DR memberi penjelasan kembali kepada pasien dan keluarga pasien namun keluarga pasien sudah tidak berkenan mendengar penjelasan perawat DR.	<u>Instalasi Rawat Inap dan Bedah - 02-07-2025</u> Mengingatkan kepada teman-teman perawat saat perawatan luka dilakukan, pasien harus didampingi keluarga supaya keluarga pasien mampu melakukan perawatan luka secara mandiri dirumah serta meningkatkan komunikasi yang santun kepada pasien maupun keluarga.	<u>Kabid Pelayanan Keperawatan - 03-07-2025</u> Selaku atasan perawat yang bersangkutan saya pribadi mohon maaf atas kejadian ini yang menyebabkan ketidaknyamanan. Dari komplin yang disampaikan oleh pelanggan kepada perawat, kami mencoba menindaklanjuti dengan: 1. menghubungi perawat yang bersangkutan untuk memastikan kejadian komplin ini 2. memanggil perawat untuk dilaksanakan pembinaan 3. melaksanakan koordinasi dengan komite keperawatan untuk melaksanakan refresh tentang etika dan disiplin profesi serta komunikasi efektif. Mohon maaf, terima kasih	<u>Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 03-07-2025</u> Lakukan pembinaan terkait 5 s	03-07-2025 - 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
2	08-07-2025	40 Putri Suandewi			pelayanan dokter dan perawat tidak informatif. pasien yang akan di operasi jelas” harus menanyakan kondisinya secara spesifik, tetapi malah dibentak seolah” diremehkan “memang di awal dokter anda tidak ada memberi tahu???” dengan nada lantang didepan banyak pasien. dimana etika sebagai nakes dengan kondisi kami sebagai pasien merupakan orang awam dan tidka mengerti dunia medis? saya tidak mempersalahkan dokter yang menangani keluarga saya tidak memberikan penjelasan sedetail mungkin, tapi bagaimana cara nakes lain merespon pertanyaan kami, perlu direvisi etika dan sopan santun dalam berbicara.	Grade Hijau	Website	- PoliklinikReguler - Kabid Pelayanan Keperawatan - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Poliklinik Reguler - 11-07-2025 Setelah dikonfirmasi ke petugas, pasien datangke penjawalan tidak saat kontrol ke poli bertanya mengenai jadwal operasi (pasien belum dijadwalkan operasi), petugas menjelaskan nanti datang sesuai jadwal kontrol untuk persiapan operasi.	Poliklinik Reguler - 11-07-2025 Memberikan pengarahan ke petugas agar dalammenjelaskan ke pasien lebihpelan	Kabid Pelayanan Keperawatan - 11-07-2025 Selaku atasan perawat yang bersangkutan kami mohonmaaf atas kejadian ini yang menyebabkanketidaknyamanan pada pasiendan keluarga. Dari komplinyang disampaikan oleh pelanggan kepada perawat, kami mencoba menindaklanjuti dengan: 1. menghubungi koordinator unit layanan untuk memastikan komplin yang terjadi dan langkah tindak lanjut, 2. menghubungi perawat yang bersangkutan untuk memastikan kejadian komplin ini 3. memanggil perawat untuk dilaksanakan pembinaan 4. melaksanakan koordinasi dengan komite keperawatan untuk melaksanakan refresh tentang etika dan disiplin profesi serta komunikasiefektif. Mohon maaf, terimakasih atas masukannya, semogakedepan kami bisa menjadilebih baik	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 12-07-2025 akan dikooooordinasikan dengan bagian diklat untuk peningkatann kkapasitas di bidang pelayanan prima.	12-07-2025 Selesai
3	18-07-2025	Rini Triani			kapok, tidak akan datang lagi ke rumah sakit mata ini, rumah sakit paling tidak rekomen, layanan poly paling buruk yang pernah saya datang, super duper lambat sekali layanannya....	Grade Hijau	Website	- Poliklinik Reguler - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Admin web - 23-07-2025 Admin sudah merespon melalui google review (meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami dan mohon informasi kronologinya agar bisa ditindaklanjuti secara tepat). Namun sudah lebih 3 hari tidak direspon oleh pasien. Poliklinik Reguler - 23-07-2025 komplain tidak dapat ditindak lanjuti secara tepat karena tidak ada kronologi yang jelas dari pelapor, sehingga poli tidak bisa menelusuri kejelasan peristiwa sampai terjadinya pengunjung komplain tersebut	Poliklinik Reguler - 23-07-2025 Setiap mulai layanan Ka instalasi dan koordinator unit selalu soisalisasikan ke tim pentingnya 5S untuk kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap layanan rs serta berusaha memberikan informasi yang jelas tentang layanan dan kendala yang dihadapi selama pelayanan agar pasien tidak salah persepsi.		Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 23-07-2025 Mohon sll dilakukan monev terkait 5S	23-07-2025 - 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	Stat
4	23-07-2025	Mulya Sasmita	08180818778	ivansasmita@gmail.com	Tidak sopan diruang penjadwalan / teknisi laki karena saya salah masuk ruangan (Andi) Employe. Saran agar lebih sopan karena kitasakit dan orang tua	Grade Hijau	Lisan	- PoliklinikReguler - Customer Service - Kabid Pelayanan Keperawatan - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Customer Service - 25-07-2025 Pasien kompain lisan ke customer service, pasien mengatakan mau ke lab, tapi pasien masuk ke ruang Diagnostik center dan disitu petugas kurang sopan menginfokan bahwa itu bukan ruang yang pasien cari. Jangan pernah bilang ke pasien bahwa sudah ada tulisan karena pasien sakit mata dan orang tua Customer Service - 25-07-2025 customer service sudah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien dan akan segera menindaklanjuti komplain ke bagian terkait dan atasan Poliklinik Reguler - 25-08-2025 Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Perawat yang dimaksud tidakbermaksud seperti yang diberikan keteranganoleh pasien, namun hanya bermaksud agarsuaranya terdengar jelas ke pasien	Poliklinik Reguler - 25-07-2025 Memberikan pengarahan ke petugas agar dalammenjelaskan ke pasien lebihpelan dan selalu erapkan 5 S	Kabid Pelayanan Keperawatan - 25-07-2025 Selamat pagi, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terima kasih masukannya buat pelayanan kami semoga kedepannya menjadi semakin baik. Adapun koordinasi yang tindak lanjut yang dapat kami laksanakan adalah sebagai berikut: 1. mengingatkan dan memastikan bahwa 5S dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, 2. Memberikan penjelasan sesuai bidang keilmuan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh pasien/keluarga, 3. Melaksanakan pembinaan kepada petugas yang bersangkutan, 4. Melaksanakan koordinasi dengan Komite Keperawatan untuk rapat komite selanjutnya agar direfresh tentang komunikasi efektif dan etika profesi.Terima kasih	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 25-07-2025 Mohon dilakukan pembinaan	25-07-2025 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	Stat
5	01-08-2025	Noviyana Halim		noviyanahalim96@gmail.com	Respons Dokter yang Tidak Empatik & Tidak Ramah Saat Konsultasi (ada di email pdf)	Grade Hijau	E-mail	- Kabid Pelayanan Medik - Wadir Administrasi dan Sumber Daya - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - Ruang Operasi	<u>Ruang Operasi - 03-08-2025</u> 1. Meningkatkan komunikasi efektif diantar PPA sebagai upaya menciptakan kondisi ruangoperasi yg kondusif dan empatik 2.Meningkatkan komunikasi efektif semua PPAdalam memberikan KIE kepada pasien dengan melakukan 5 S (senyum,sapa, salam sopan santun) <u>Admin web - 04-08-2025</u> Admin sudah merespon pasien melalui email pada tanggal 04 Agustus 2025 yaitu meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami dan menawarkan kesempatan kepada Ibu Njo Mei Giok untuk melanjutkan proses perawatan dan evaluasi lanjutan bersama dokter spesialis mata lain yang berada di lingkungan ABMEC guna memberikan ruang bagi Ibu dan keluarga untuk mendapatkan penjelasan yang lebih sesuai dan membangun kembali rasa aman dalam menerima layanan medis. <u>Admin web - 05-08-2025</u> Tgl 05 Agustus 2025 tawaran tersebut ditolak oleh pelapor, pelapor berkomentar bahwa tawaran untuk melanjutkan evaluasi dengan dokter lain yang masih berada di RS Mata Bali Mandara maupun JEC tidak relevan, serta tidak menjawab inti kekhawatiran yang telah kami sampaikan sebelumnya. Pelapor meminta pertanggungjawaban atas kondisi retina yang telah mengalami kerusakan permanen sebagai akibat dari tindakan medis yang dilakukan di rumah sakit Mata Bali Mandara dan JEC. <u>Admin web - 22-08-2025</u> Tgl 22 Agustus 2025 , pelapor memintafollowup terkait aduan yang diberikan. Apabiladalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak tanggalemail ini dikirimkan, pelapor akan menempuhjalur hukum. <u>Admin web - 25-08-2025</u> Tgl 25 Agustus 2025, Admin mengirim balasan email atas arahan Wakil Direktur yaitu permohonan maaf atas keterlambatan respon dan ketidaknyamanan yang dialami, serta menginformasikan pasien bahwa Berdasarkan Undang Undang 17 thn 2023 pasal 303, saat ini Manajemen Rumah Sakit tengah melakukanaudit pelayanan kesehatan secara menyeluruhdan mendalam terhadap seluruh prosesperawatan yang telah dijalani pasien. <u>Admin web - 01-09-2025</u> Tgl 01 september 2025, Admin mengirim email atas arahan Wakil Direktur untuk mengundang pasien berdiskusi bersama tim medis dan manajemen rumah sakit secara langsung maupun melalui Zoom Meeting sesuai dengan kenyamanan pasien, sehingga dapat menjadi sarana klarifikasi sekaligus memperkuat komitmen rs dalam memberikan pelayanan terbaik	<u>Ruang Operasi - 03-08-2025</u> Selalu bekerja sesuai dg SPOyg berlaku dikamar bedah	<u>Kabid Pelayanan Medik - 03-08-2025</u> dari hasil evaluasi yang kami laksanakan terhadap layanan dimaksud telah sesuaiprosedur, terkait persepsipasien atas respon dokter yangtidak empatik dan tidak ramahsaat konsultasi kami telahtindak lanjuti sebagai masukandan bahan evaluasi gunapenguatan proses komunikasantara dokter dan pasien	<u>Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 04-08-2025</u> Lakukan pembinaan terkait 5 s dan audit pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan mendalam terhadap seluruh proses perawatan yang telah dijalani pasien. <u>Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 28-08-2025</u> Mohon KabidPelayanan Medik selain memberikan pembinaan juga memberikan teguran tertulis terkait sikap PPA yang sdh menimbulkan lebih dari 1 komplain pasien agar ada perubahan sikapdan prilaku ybs. Kabag Adum koordinasi dengan K3RS untuk mengaktifkan kembali program skrining kejiwaan serta menindaklanjuti hasil tes yang berpotensi untuk dapat penanganan dari psikolog/ psikiater mengingat beban psikologis PPA dalam memberikan asuhan kepada pasien cukup berat	08-09-2025 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	Statu
6	11-08-2025	Ni Wayan Murni	087782581809		Pasien menunggu lebih dari 2 jam dan komplain via whatsapp VIP	Grade Hijau	Whatsapp	- PoliklinikReguler - Customer Service - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Poliklinik Reguler - 14-08-2025 Pasien datang pukul 11.30 wita, dengan nomer antrean 16(pasien terakhir) ke ruang 5. Perawat di ruang 5 sudah menjelaskan bahwa dokter DPJP sedang ada tindakan operasi. Sudah juga ditanyakan apakah pasien bersedia menunggu? Pasien menjawab bersedia menunggu. Lanjut dilakukan pemeriksaan visus dan TIO pasien. Perawat ruang 5 mempersilahkan pasien menunggu di luar(ruang tunggu pasien) . Pukul 13.20 loket menelp perawat ruang 5 memberitahukan bahwa pasien mau pindah periksa di VIP.	Poliklinik Reguler - 14-08-2025 menginformasikan selalu ke temen- temen perawat untuk selalu mempermaklumkankalau dokter sedang bertugas diunit lain.	Kabid Pelayanan Medik - 16-08-2025 Tindak lanjut yang dilaksanakan telah sesuai, jika ada kondisi yang tidak biasa yang memperpanjang waktu tunggu hendaknya disampaikan seawal mungkin , jika merupakan hal yang terencana akan disampaikan pula melalui petugas loket sehingga pasien mendapatkan kepastian waktu layanan	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 16-08-2025 tindak lanjut sudah sesuai	16-08-2025 Selesai
7	21-08-2025	Maximiliano	+62 821-4658-9750	Gastaldi.christian21@gmail.com	Pasien dilakukan pemeriksaan yang lama sekitar 2 jam dan orang tua pasien merasa lama dan tidak mendapat informasi terkait kondisi pasien/anaknya.	Grade Hijau	Whatsapp	- Poliklinik VIP - Customer Service - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Customer Service - 25-08-2025 Customer service sudah merespon komplain pasien tgl 21 Agustus 2025 dengan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan terkait permintaan pasien, customer service akan kordinasi dengan DPJP Poliklinik VIP - 26-08-2025 1. Saat pemeriksaan berlangsung dan pasien/keluarga menunggu efek obat tetes (cyclon) bekerja, diwajibkan memberikan informasi yang jelas terkait estimasi waktu yang dibutuhkan agar pupil melebar (±30–45 menit), sehingga keluarga memahami bahwa keterlambatan bukan karena diabaikan. 2. Melakukan pengecekan pupil sesuai jadwal interval (misalnya tiap 15 menit) dan menyampaikan hasilnya kepada orang tua pasien.	Poliklinik VIP - 26-08-2025 Meningkatkan komunikasi efektif khususnya terkait, tujuan obat tetes, estimasi waktu efek obat tetes agar pasien dan keluarga paham dan mengerti dan tidak merasa diabaikan serta menginformasikan kepada teman perawat agar bekerja sesuai SPO	Kabid Pelayanan Medik - 28-08-2025 Tindak lanjut yang dilaksanakan telah sesuai, dan agar petugas senantiasa memastikan pasien / keluarga mendapatkan informasi yang cukup serta kepastian layanan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 28-08-2025 Tindak lanjut yang dilaksanakan sudah sesuai	28-08-2025 - 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	26-08-2025	Dewa			Sign ke poli interna dan anastesi tidak jelas Korden lt 2 di bagian timur sudah jelek kapan diganti	Grade Hijau	Lisan	- Kabag ADUM - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	<u>Admin web - 27-08-2025</u> Admin sudah merespon komplain pasien tgl 26 Agustus 2025 dengan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi dan terkait permintaan pasien, admin akan kordinasi dengan bagian terkait	<u>Kabag ADUM - 27-08-2025</u> Untuk sign ke Poli Interne dan anastesi segera dilakukan perbaikan dan telah menugaskan Tim PKRS untuk menindaklanjuti.		<u>Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 28-08-2025</u> Mohon lakukan koordinasi dengan Tim Sarpras agar bila ada pemindahan ruangan dan lokasi pelayanan/ pemanfaatan ruangan bisa koordinasi dengan bagian Adum agardapat segera di TLdengan pembuatan dan pemasangan sign baru. Untuk korden apakah memungkinkan diganti dengan korden lama yang sebelumnya dipasang di RRDirektur atau bilamemungkinkan dibuatkan korden baru. Mohon dwpat diselesaikan dalam waktu 2minggu	28-08-2025 Selesai
9	29-08-2025	Angga Putra			Gimana sih ini rumah sakit pemrentah. Sesama staff tidak ada koordinasi. Minggu lalu disuruh konsultasi lagi dengan mekanisme daftar online. Pas ke rs, malah katanya harus daftar online. Dokternya juga seenaknya sendiri terhadap pasien BPJS. Disuruh ambil obat tapi pas ke apotek ktanya gak ada obat yang perlu diambil. Jelek sekali pelayanannya	Grade Hijau	Google Review	- Loker Reguler/Admission - Poliklinik Reguler - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	<u>Admin web - 01-09-2025</u> Admin sudah merespon komplain melalui google review dengan meminta maaf dan menanyakan kronologi jelas dari komplain yang diberikan agar bisa ditindak lanjuti dengan tepat. Namun sudah lebih dari 3 hari tidak ada respon dari pelapor. <u>Poliklinik Reguler - 02-09-2025</u> kronologi komplain tidak jelas sehingga komplain tidak dapat ditelusuri dan diberikan tindak lanjut secara tepat <u>Loker Reguler/Admission - 04-09-2025</u> Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. kronologi komplain tidak jelas sehingga komplain tidak dapat ditelusuri dan diberikan tindak lanjut secara tepat	<u>Poliklinik Reguler - 02-09-2025</u> Mensosialisasikan kembali 5s dan komunikasi efektif <u>Loker Reguler/Admission - 04-09-2025</u> Mensosialisasikan ke tim untuk memberikan informasi ke pasien secara jelas dan tetap menerapkan 5S	<u>Kabid Pelayanan Medik - 04-09-2025</u> Tindak lanjut sudah sesuai. Tetap selalu terapkan 5s dan komunikasi efektif dengan pasien	<u>Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 02-09-2025</u> Mohon sll dilakukan monev terkait 5S	04-09-2025 - 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	Stat
10	16-09-2025	Ketut Alit Aryana	087864454994		Pasien umum berobat tgl 12 September 2025 mengeluh terlalu lama menunggu di ruang poliklinik 15 dan ingin pindah ke rs ramata	Grade Hijau	Lisan	- PoliklinikReguler - Customer Service - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Poliklinik Reguler - 16-09-2025 Pasien dengan nomor antrean 11, daftar di loket 08.05 wita, diperiksa untuk visus jam 08.30 wita. Jam 10.30 wita pasien bertanya kepada perawat kenapa belum dipanggil untuk diperiksa dokter. Perawat menjawab " dokter masih periksa pasien yang lain dan masih ada 3 pasien sebelum giliran bapak dipanggil sesuai nomor antrean",. Admin web - 18-09-2025 Cs sudah menjelaskan bahwa hari itu kebetulan dokter ada panggilan di IGD pasien amergency. Hal tersebut menyebabkan pasien poli lambat dilayani oleh dokternya untuk itu kami mohon maaf atas ketidaknyamannya hari ini . Pasien menerima penjelasan dan tetap tidak bisa lama menunggu karena ada urusan lain.	Poliklinik Reguler - 16-09-2025 Mengingatkan kembali ke temen perawat untuk mengingatkan pasien dipanggil sesuai nomor antrean. Untuk waktu tunggu pemeriksaan di DPJP koordinasi dengan Yan Med.	Kabid Pelayanan Medik - 22-09-2025 Pasien telah diberikan penjelasan oleh petugas, hal ini dapat diperkuat dengan memastikan kembali estimasi waktu layanan telah sesuai /ada keterlambatandiinformasikan lebih awalkepada pasien	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 22-09-2025 Tingkatkan komunikasi agar pasien dapat memahami bahwa menunggu lama karena terkait antrian bukan karena diabaikan	22-09-2025 Selesai