



Laporan Pengaduan Masyarakat TW II Periode (April – Juni Tahun 2024)

PEMERINTAH PROVINSI BALI RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI

Jl. BY PASS NGURAH RAI NO. 548 SANUR, DENPASAR - BALI
Telp. (0361) 4490566
Email: rsud.balimandara@gmail.com



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada triwulan II Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparatur pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan membuka pelayanan konsultasi baik secara langsung, melalui surat resmi, memasukan surat ke kotak pengaduan yang telah disiapkan/disediakan serta melalui digital. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat TW II Periode April – Juni Tahun 2024 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama TW II April – Juni Tahun 2024.

Akhirnya pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini dan kami juga mengharapkan masukan dan kritikan terhadap laporan ini agar dapat memperbaiki kekurangan serta dapat menjadi penanganan pengaduan untuk selanjutnya.

Bali, 8 Juli 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
DIREKTUR
I Gusti Ngurah Putra Dharma Jaya
NIP. 19740701 200212 1 008



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan.

Ada 2 (dua) aspek yang terdapat pada pengelolaan pengaduan yakni aspek kepentingan Penyelenggara (*Service Provider*) dan aspek Kepentingan Penerima Layanan (*Customers*). Dari Aspek Kepentingan Penyelenggara, Pengelolaan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat merupakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan solusi pemecahan masalah.

RSUD Bali Mandara Provinsi Bali sebagai Perangkat Daerah yang memberikan Pelayanan Publik dalam layanan kesehatan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan khususnya kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pemberian layanan dengan menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan ataupun aspirasi, dari penerima layanan atau seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Adapun maksud dari Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kepastian penerimaan pengaduan yang disampaikan oleh semua pihak baik warga negara, orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum dan membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk:

- Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara cepat, tepat dan tuntas
- Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat terkait dengan:

- 1. Waktu penyelesaian
- 2. Mekanisme dan prosedur
- 3. Penyajian Informasi
- 4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 5. Tarif/ biaya
- 6. Keluhan terkait sarana dan prasarana
- 7. Kendala teknis dalam proses layanan secara daring (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

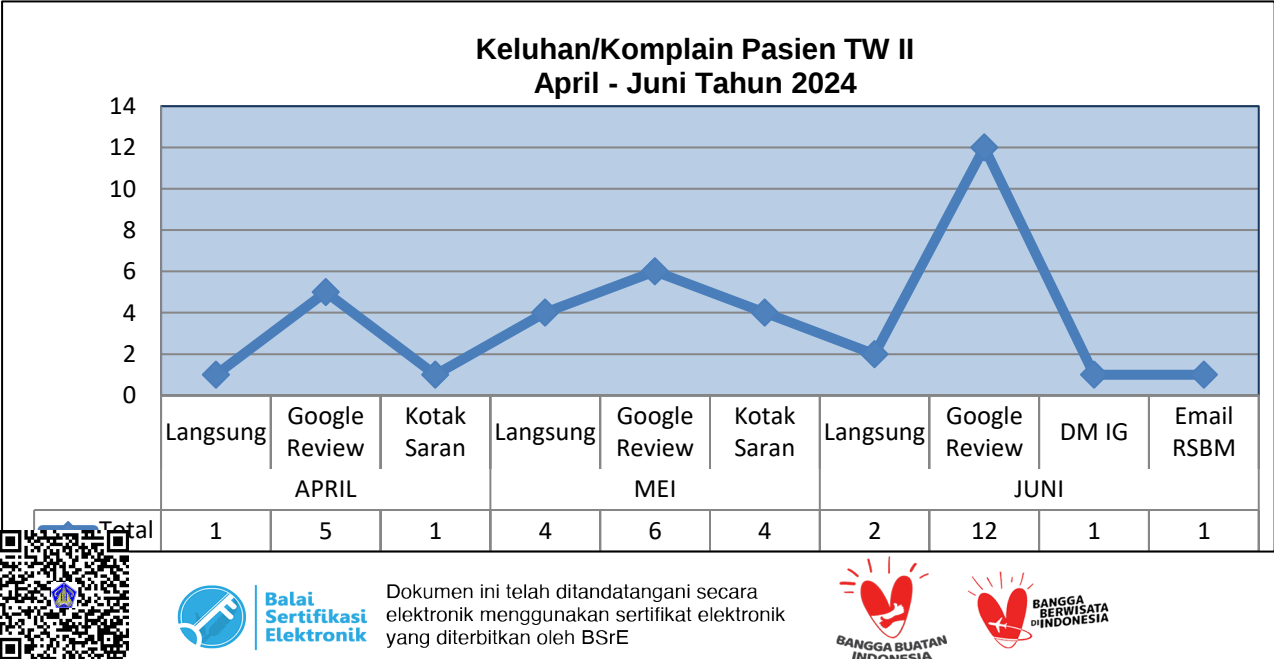
IV. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

- 1. *Front Office/ Customer Services*
- 2. Surat Resmi
- 3. Kotak Saran
- 4. Telpon (0361) 4490566
- 5. Email : rsud.balimandara@gmail.com
- 6. Website : <https://rsbm.baliprov.go.id/>
- 7. Website SP4N Lapor : www.lapor.go.id/ SMS : 1708

V. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk TW II Periode April – Juni Tahun 2024, terdapat 37 (Tiga Puluh Tujuh) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan TW II Tahun 2024. Dimana paling banyak berasal dari google review yaitu sebanyak 23 keluhan, Langsung ditangani sebanyak 7 keluhan, dan sisanya berasal dari DM IG, Email dan Kotak saran 6 Keluhan.



VI. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali telah ditetapkan Peraturan Gubernur Bali tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali untuk TW II Periode April - Juni Tahun 2024.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



KOMPLAIN/ KELUHAN DI RSUD BALI MANDARA

TW II April – Juni Tahun 2024

NO	BULAN	TANGGAL PENGADUAN	ASAL ADUAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	APRIL	Senin, 01 April 2024	Langsung	Anak px mengeluhkan obat lambung yang diminta tidak diberikan oleh rumah sakit, padahal ketika di poliklinik sudah meminta kepada dokter untuk diresepkan obat lambung	Petugas FO yang menerima keluhan sudah menyampaikan permohonan maaf kepada keluarga px dan petugas Humas sudah bertemu dengan keluarga px untuk menyampaikan permohonan maaf. Dikonfirmasi bahwa memang pada saat itu obat lambung yang diminta sudah di input oleh dokter tapi ternyata di sistem farmasi inputan tersebut tidak masuk dan keluarga px tidak menkonfirmasi ke petugas farmasi saat itu.	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
2	APRIL	Selasa, 2 April 2024	Google Review	Sudah jauh-jauh dari Jimbaran sampai rumah sakit di bilang sudah penuh, tlfn lewat reservasi katanya suruh dtng pagi-pagi, sangat buruk	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya
3	APRIL	Minggu, 7 April 2024	Google Review	Jadwal booking poli Gigi melalui WA sangat tidak responsif, 3 hari baru dibalas, setelah mendapatkan jadwal yg ditentukan kemudian mendadak dirubah lagi karena urusan hari raya dan anehnya dari pihak RS menyuruh untuk membuat jadwal ulang tanpa memberi solusi, rentang waktu dr cek pertama dan ke jadwal berikutnya 1 bulan lebih.	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



				bukannya sembuh, malah tambah sakit		
4	APRIL	Rabu, 10 April 2024	Google Review	Rumah sakit gag jelas pasien udh klaim bpjs , setelah sign kertas nota bpjs ehh di suruh bayar pribadi dengan alasan gag masuk akal.	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya
5	APRIL	Senin, 15 April 2024	Google Review	Layanan terlalu lambat. antrean bertumpuk-tumpuk.	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya
6	APRIL	Jumat, 19 April 2024	Google Review	RS bagus pelayanan suster dan dokter sangat baik, tapi security sangat buruk kita yang jaga orang sakit seperti di dalam penjara, jam 23:00 sudah di larang keluar masuk dengan alasan mau di kunci sangat tidak masuk akal, kami yang jaga orang sakit pun butuh untuk keluar melepas kepenatan di dalam dan kami yang jaga laper mau keluar beli makan di mana sedangkan koprasi tutup jam 22:00 sedangkan di situ tertulis buka 24 jam coba di jelaskan apa yang buka 24 jam? semoga cepat di tindak lanjuti supaya sama sama merasa nyaman dan aman	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya	Sudah dibalas pada pesan oleh petugas FO permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan terkait dengan layanan, dan akan menjadi pembelajaran bagi unit kedepannya



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



7	APRIL	Senin, 22 April 2024	Kotak Saran	Dokter Anastesi tidak sopan berbicara masalah berat badan kepada pasien, itu tidak ada hubungan dengan keluhan pasien. Tolong dokter anastesi kerempeng makan dulu biar berisi sedikit	Sudah diterima oleh CS dan disampaikan kepada Humas	Sudah diteruskan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi
8	MEI	Kamis, 9 Mei 2024	Google Review	Penanganan dokter lambat sekali. Not recommended at all!!!!	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
9	MEI	Senin, 13 Mei 2024	Kotak Saran	Mohon dibuat pengelolaan di reservasi yang lebih baik, agar antrean tidak menumpuk dari berbagai loket, bisa mencontoh sistem reservasi di RS Prima Medika/ Rs Bhayangkara di modif menyesuaikan kebutuhan di RS Bali Mandara ini. Terima kasih	CS melaporkan kepada humas agar dapat disampaikan kepada manajemen terkait saran pasien.	Diteruskan kepada manajemen untuk perbaikan kualitas layanan
10	MEI	Senin, 13 Mei 2024	Kotak Saran	Tolong diperbaiki dan ditinjau lagi pelayanan di bagian reservasi, bisa dengan estimasi waktu bagi yang sudah reservasi online agar tidak jadi satu dengan yang walk in. Sangat tidak nyaman menunggu terlalu lama bagi lansia seperti saya.	CS melaporkan kepada humas agar dapat disampaikan kepada manajemen terkait saran pasien.	Diteruskan kepada manajemen untuk perbaikan kualitas layanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



11	MEI	Senin, 13 Mei 2024	Langsung	Halo slamt siang saya mau mengadakan sistem pendaftaran online di wa yang di respon cukup lama Pernah saya daftar hari sabtu untuk senin dan pernh jg daftar hari senin (wa) untuk selasa Tapi lama di balasnya, sampe sudah keburu hari slasa di hari H harus priksa baru di balas Saya sebagai pasien menyayangkan respon cukup lama Sampai akhirnya hari h kami datang langsung untuk daftar on the spot Dan berhubung dokternya tidak ada/karna poli pakai slot, akhirnya kami harus pulang dan mengulang daftar / datang minggu depan Jadi bolak balik karna respon wa lambat sangat sangat	Sudah dilaporkan kepada ketua Tim Hukum, Humas dan SIM RS.	Diteruskan kepada manajemen untuk perbaikan kualitas layanan
12	MEI	Rabu, 15 Mei 2024	Langsung	Pasien baru selesai operasi dan sedang tahap pemulihan, tiba2 dokter werda membahas masalah pasien yang belum hamil, kemudian menawarkan program TWS ke pasien agar cepat hamil. Sedangkan program tersebut bukan program rumah sakit. Pasien merasa tersinggung karena kondisinya yang belum hamil dibahas oleh dokter yang bukan ahli spog.t	Sudah dilaporkan kepada ketua Tim Hukum, Humas dan SIM RS.	Diteruskan kepada manajemen untuk perbaikan kualitas layanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



13	MEI	Rabu, 15 Mei 2024	Google Review	Lebih diedukasi lagi petugas securitynya. Kasar sekali bahasa yang digunakan. Sebaiknya diberikan pelatihan untuk pelayanan, jangan arogan dan sok	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
14	MEI	Kamis, 16 Mei 2024	Kotak Saran	Sudah booking online suruh datang jam 8.30 wita, walaupun poli baru buka jam 10.00 wita jadi menunggu lama hingga 4 jam.	Sudah dilaporkan kepada ketua Tim Hukum, Humas dan SIM RS.	Diteruskan kepada manajemen untuk perbaikan kualitas layanan
15	MEI	Kamis, 16 Mei 2024	Google Review	Rumah sakit sih bersih bagus,masa penanganan nungu telfon dari rumah sakit udah 3 bln ngak ditelfon2 apa karena pakai bpjs	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
16	MEI	Senin, 20 Mei 2024	Google Review	ruangan bagus, tenaga medis semuanya sigap merawat Bapak saya. Bapak saya sempat dirawat di HCU, saya terharu dengan tenaga medis semuanya sigap. Tapi yang sangat saya sayangi, kenapa RS Bali Mandara dokter ahlinya sedikit. Padahal fasilitas lengkap, ruang HCU, ICU, ICCU waktu itu saya lihat banyak sekali yang kosong. Ujung-ujungnya Bapak saya harus di rujuk ke RS Sanglah. Sedangkan di Sanglah semua ruangan penuh dan banyak antrean, jadi Bapak saya masih di IGD. Bisa tidak ya pemerintah, tolong tugaskan banyak dokter ahli di RS Bali Mandara, biar tidak di rujuk ke RS Sanglah, di RS Sanglah pasien menumpuk sekali.	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



17	MEI	Selasa, 21 Mei 2024	Kotak Saran	antrian cari parkir penuh lalu keluar kena cas karena melebihi sistem 5 menit, kalau bisa waktu yang di sistem diperpanjang	Sudah dilaporkan kepada Ketua Tim Tata Usaha untuk dikoordinasikan dengan Pengelola	Sudah diselesaikan waktu ditambahkan menjadi 8 menit
18	MEI	Rabu, 22 Mei 2024	Langsung	Px meminta untuk dipindah keruangan kasuari karena merasa sudah diberikan oleh dr. Kurnia, dan tidak mau di cempaka.	Humas IAU telah berkoordinasi dengan MPP dan manajemen (dr. Tri) terkait dengan keputusan yang dapat diberikan kepada pasien, dan dinyatakan bahwa px dapat ditempatkan di kelas kasuari berdasarkan berbagai pertimbangan yang menjadi dasar pengambilan keputusan.	Px pindah ke kasuari setelah mendapatkan persetujuan manajemen 9dr. Tri).
19	MEI	Jumat, 24 Mei 2024	Google Review	Tadi habis dr ugd anak saya demam udh 5 hari ampe ugd itu antara perawatnya gakbisa cek suhu atau alatnya yg rusak suhu anak saya dikatakan 36.5 pdhl badanya panas bngt dan sudah lemas akhirnya dikatakan gakbisa pakai bpjs krn gak emergency gk dpt penanganan apa2 sampe rumah sy jarak 15menit sy cek anak saya suhunya 39.7. Selang 2 jam akhirnya sy bawa ke rs lain panas anak sy 38.8 disn sy disaranin cek lab dn ternyata anak sy gejala dbd krn trombositnya sudah turun 130 diarahkan untuk cek lab ulang lg keesokan harinya dn diberikan obat cek labnya pun ditanggung bpjs pdhl ini rs swasta. Malah sy sengaja ke bali	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



20	MEI	Sabtu, 25 Mei 2024	Google Review	Saya bayar mahal mahal untuk CT SCAN Dibali Mandara.Dan Hasil Sdh Dibaca Dokter Urologi Tapi Saya Tdk Mendapat Kan Salinan Hasil Dari Ct Scan.Hari Ini Pagi2saya Ke Radiologi Meminta Salinan Tsb Karena Pagi Ini Saya Mau Ke Sby Tapi Smua Petugas Di Radiologi Tidak Bersikap Dengan Baik Hanya Bilang Blm Dibaca Dokter Radiologi Jd Bs Ngeluarin Salinan Nya 3 Hari Kenapa G Kemarin Skalian Dibaca Saat Kami Selesai Ct Scan Dan Hasil Sdh Dibaca Dokter Urologi Lho, Kan.Stelah Itu Smua Petugas Dan Perawat Di Sana Bercanda Sm Perawat Dan Perugas Yg Lain Sperti Meremeh Kan Pasien Dan Tdk Bs Menghargain Pasien Jelek Sekali Sopan Santun Dalam Melayani Pasien .Saya Pasien Umum Dan Saya Berobat Juga G Gratis Kenapa Pelayanan Petugas Dan Perawat Di Ruang Radiologi Begitu ..Tingkatin Pelayan Dan Di Tindak Lanjutin Petugas Dan Perawat Yg G Ada Etika Terhadap Pasien.Jam 7.15 Saya Ke Ruang Radiologi..Sangat Buruk Dan Mengecewakan	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
----	-----	--------------------	---------------	--	--	---



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



21	MEI	Jumat, 31 Mei 2024	Langsung	Pasien komplain di poli eksekutif Pasien datang ke RSBM dan bertanya di Customer Service apakah bisa USG hari ini ? Cs mengatakan bisa untuk usg hari ini, namun untuk antrean di poli interna sudah penuh Cs menyarankan untuk ke poli eksekutif agar bisa di periksa dan pasien menyetujui. Sesampai di poli pasien di periksa oleh dokter dan dikatakan tidak bisa melakukan usg hari ini dan di beri jadwal rabu. Saat itu pasien marah” dan ngotot agar dilakukan usg hari ini. Pasien berpegang teguh pada pernyataan informasi di awal bahwa bisa dilakukan usg hari ini. Dan pasien menolak membayar biaya rs dengan alasan ini kesalahan dari rumah sakit.	Humas, CS dan petugas pendaftaran menemui pasien dan menjelaskan bahwa jadwal usg baru bisa di hari rabu karena terkait jadwal di radiologi dan ada beberapa persiapan yg harus d lakukan pasien sebelum usg. Namun pasien tetap ngotot dan marah” ini kesalahan rs yg mengatakan kalau bisa usg hari ini juga. Humas berusaha menjelaskan bahwa diagnosa dan rencana tindakan medis harus atas pemeriksaan dokter, tidak bisa pasien menentukan kapan mau dilakukan usg. Akhirnya pasien bersedia membayar biaya konsultasi dengan dokter hari ini.	Sudah diselesaikan di unit layanan
22	JUNI	Selasa, 4 Juni 2024.	Google Review	Hari ini senin tgl 3 juni jam 12 siang, ada Wna (bule) yg tdk mengambil no antrean dan tdk ikut dalam antrean pengambilan obat, dapat obat dengan cepat begitu saja, saya sempat bertanya ke kasir kenapa dia tdk ikut mengambil no antrean, kasir itu menjawab bulenya sering marah2 tdk suka mengantri 1 jam lama katanya. Kasir dan bagian pengambilan obat sangat tdk profesional dlm bekerja.	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.



Badan
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



				Pertanyaan saya adalah kenapa pihak manajemen Bali mandara mempekerjakan orang semacam ini? Semua petugas Rs sebaiknya menggunakan name tag jd sangat mudah di kenali dari nama mereka. Dan sangat mudah di laporkan jika membuat masalah. Di atas saya sudah menuliskan detail tgl silahkan untuk di check shift pekerjaanya.		
23	JUNI	Rabu, 5 Juni 2024	Google Review	Terlalu banyak campur tangan orang dalam	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
24	JUNI	Jumat, 7 Juni 2024	Google Review	Pelayanannya jelek	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
25	JUNI	Jumat, 7 Juni 2024	Langsung	Pasien komplain kontrol di poli orthopedic dan px rencana akan dilakukan tindakan operasi dengan pemasangan implan dan pasien di KIE oleh dokter bahwa tindakan tersebut bisa dilakukan di RSBM. Admission konfirmasi ke farmasi alat yang dibutuhkan oleh pasien tidak tersedia di RSBM (dari perusahaan penyedia kosong) dan pasien komplain di admisi karena merasa pasien dioper dan merasa dipersulit karena menurut dokter tindakan tersebut bisa dilakukan di RSBM sedangkan manajemen	Tindak lanjut Farmasi dan Humas : 1. Farmasi sudah KIE dengan pasien terkait alat yang dibutuhkan pasien memang belum tersedia dari perusahaan penyedia alat. 2. dr.Tri berkoordinasi dengan Humas untuk langkah KIE ke pasien bahwa alat yang dibutuhkan oleh pasien memang tidak tersedia dari perusahaan penyedia (kemungkinan alat tidak produksi lagi). Untuk kesediaan alat tersebut akan diinformasikan kembali ke pasien (manajemen akan diskusi dengan dokter terkait pengganti alat tersebut).	Sudah ditangani bersama dengan Pak Daniel Farmasi



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



				mengatakan alat yang dibutuhkan tidak tersedia dan pasien mengatakan kalaupun harus membayar alat tersebut pasien menyanggupi membayar.		
26	JUNI	Senin, 10 Juni 2024	Google Review	Sangat tidak membantu pasien. Sangat tidak disarankan untuk kalian yang mau pakai bpjs disini, di pingpong kesana kemari dan dipersulit.	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
27	JUNI	Senin, 10 Juni 2024	Google Review	Managemen antara dokter dan RS sangat amburadul dan pasien cenderung di pingpong -ADMIN baik yang di lobby maupun di igd sama2 tidak punya etika dan seperti ga punya pendidikan,yang mana seharusnya admin adalah wajah pertama dari RS itu sendiri -Admin pemalas dan sangat minim effort untuk membantu pasien,bahkan di kasus saya hanya berjalan beberapa langkah ke ruang belakang saja enggan	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
28	JUNI	Selasa, 11 Juni 2024	Google Review	Baru kali ini menemukan rs yang benar benar kurang sangat jelek pelayanan pasien dibuat menunggu lama,disuruh rawat inap ditgl 9 hari minggu tp berkas tidak ada sama sekali,dri pendaftaran lempar ke radiologi tdak ada hasil lempar lgi ke pendaftaran,alhasil minggu tgl 9 hanya numpang tidur saja tidak ada tindakan apa senin	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.



Sertifikasi Elektronik

Dokumen digital telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



tgl 10 dilakukan MRI saja
slama 2jam stlah na itu tidak
ada apa lgi numpang tidur lagi
bilang dibacakan hasilnya tp
tidak ada apanya,tgl 11 selasa
dilakukan HD selama 5jam
katanya stelah itu bisa pulang
stlah dibacakan hasil labnya
dri jam 4 sore sya tggu sampe
jam 7 tidak ada hasil lab sama
sekali,sya cb tunggu lgi jam 8
sya cari ke tempt perawat jaga
disana mreka lagi bercanda
bilang blum ada hasilnya pdhal
petugas lab blg 2jam sudah
kluar hasilnya tp apa
kenyataan,hrusnya ibu sya
plang hari ini tp dibuat
berbelit2 di RS BALI
MANDARA, alasan
perawatnya ibu sya keratinnya
tinggi ya memang keratin ibu
sya tinggi makanya dia seumur
hidup cuci darah,masa sya
mau tggu rawat inap di rs ini
seumur hidup sampe keratin
ibu sya turun,logika dong pak
perawat klo mencari alasan yg
masuk akal,pake nanya ibu
rumahnya dimana sya jwb
dijimbaran,bpak perawat itu blg
lgi klo sya plang ibu mau
plang,lah jls pak sya plang
ngapain sya numpang tidur
disini jg tidak ada tindakan
apa,tidak ada obat apa
pun,infus ibu sya pun masih
bergelantungan diem dri jam 1
siang sampe skrg jam 9 malam
masih tidak dialirkan jg



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara
elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh BSR



				infusnya,sampe datang dokter penyakit dalam tidak ada hasil lab yg dibaca katanya mau ditanyakan ke dokter othropedi,maaf dokter2 dri sya daftarkan ibu sya di RS BALI MANDARA sllu dilempar orthopedi,penyakit dalam kembali lgi ke orhopedi,penyakit dalam,sekarang setelah dirawat inap ini sudah mau pulang lagi dilempar dri penyakit dalam ke ortopedi,benar2 ga jelas,klo yg sakit sekarat bisa2 langsung meninggal klo kayak begini kurang profesional		
29	JUNI	Senin, 17 juni 2024	Google Review	Barusan 17 juni bawa anak saya karena demamnya sudah dari Jumad 14 Juni gak turun² semalam tambah muntah, batuk.., sudah daftar, dibikin kartu, tapi begitu tau pake' BPJS kesehatan, disuruh konsultasi dulu dgn dokternya, klo misalnya DB baru bisa di cover BPJS, saya iya kan, tapi setelah dihitung-hitung estimasi biayanya kena'3 ratusan ribu lebih, belum termasuk obatnya, saya tanyakan ke petugas di pendaftaran, trus fungsinya kartu BPJS kesehatan yg setiap bulan kita dipotong gaji untuk apa,?? dia planga plongo, begitu juga dokternya tiba-tiba bodoh gitu, saya tanyakan lagi dokternya trus	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.



Badan
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



				ini anak saya sementara ini sakit apa nggak?? Dia bilang sakit.. tapi kok planga2 plongo ditanyakan kenapa gak bisa di cover, jelas2 urgent baru kami bawa ke rumah sakit.., saya gak mau fotoin, agak gendut, tinggi, saya tanyakan, klo gak di cover BPJS trus fungsinya kita daftar dgn BPJS kesehatan untuk apa,?? sedangkan faskes TK punya saya hari ini libur idul Adha.. akhirnya saya batalkan lanjut, anak saya tak ajak pulang karena klo misalnya dia cuman nyari indikasi DB tapi ternyata anak saya malah kena' yg lainnya tetap bayar, pas duitnya gak bawa juga karena yakin dari rumah bisa berobat dgn BPJS.,Benar2 kecewa, 😞😞😞		
30	JUNI	Rabu, 19 juni 2024	Google Review	Pelayanan pharmacy sangat lama, mungkin bisa ditambah pegawainya lagi agar mempercepat pelayanan	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
31	JUNI	Rabu, 19 juni 2024	Google Review	Pelayanan yang sangat lama	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



32	JUNI	Kamis, 20 juni 2024	Google Review	Dokter nya tidak jelas semua di suruh antri tanpa kepastian Cukup sekali saja kesini SANGAT TIDAK DI REKOMENDASI	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
33	JUNI	Jumat, 21 juni 2024	Google Review	Selamat siang mohon izAlat radioterapinya rusak, jadi Radioterapi anak kami sementara putus, padahal dokter menyampaikan radioterapinya tdk boleh putus, nah anak kami kejang lagi setelah hampir seminggu lebih tdk terapi, apakah itu sebagai dampaknya atau bukan, kami orang awam tdk mengerti, utk itu dengan hormat kami .mohon bantu kami berikan solusinya kami takut ada dampak yg lain	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.
34	JUNI	Minggu, 23 juni 2024	Google Review	Rs elit layanin org sulit Dari bulan maret saya mau berobat disana disuru nunggu smpe bulan juni udh bulan juni disuru antre sampe bulan agustus Sakit saya udh lumayan parah disuru nunggu bukannya segera diobatin .	FO menyampaikan permohonan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien	Sudah ditangani oleh FO dan disampaikan kepada manajemen untuk menjadi evaluasi kedepannya.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



35	JUNI	Selasa, 25 juni 2024	Langsung	Px meminta apakah hasil bacaan radiologinya bisa diterjemahkan ke bahasa inggris, karena sebelumnya ketika menjadi px Umum px bisa mendapatkan bacaan dengan bahasa inggris	Humas berkoordinasi dengan IPK dan BPJS terkait regulasi. Baik dari IPK dan BPJS mengatakan bahwa hal tersebut memang tidak bisa. Jika px ingin menjadikan dokumen menjadi bahasa inggris, px dipersilahkan melakukan translate sendiri. Humas mendatangi px dengan menjelaskan hal tersebut, namun px tetap ngotot untuk ditranslate. Px menanyakan, apakah bisa membayar jika ingin ditranslate? Humas menanyakan hal tersebut ke bagian kasir, dan hal tersebut tidak bisa dilakukan karena di sistem tidak ada pilihan pembayaran untuk translate dokumen. Px akhirnya pulang.	Sudah diselesaikan di unit layanan px akhirnya pulang
36	JUNI	Selasa, 25 juni 2024	DM IG	Keluarga px mengeluhkan petugas securty yang tidak membiarkan parkir depan loby padahalmengantarkan pasien lansia/ orang tua, malah disuruh tetap ke belakang.	FO menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien, dan melaporkan kepada manajemen untuk menjadi perhatian	Sudah diselesaikan di unit layanan px akhirnya pulang
37	JUNI	Rabu, 26 Juni 2024	Email RSBM	Px mengeluhkan gejala yng aneh setelah melakukan tindakan tarnfusi darah tahun 2022 di rsbm.	FO menyampaikan pernyataan pasien tersebut kepada Ketua Tim Hukum, Humas dan SIM RS untuk diteruskan kepada manajemen pelayanan	Sudah diteruskan kepada manajemen untuk mendapatkan klarifikasi terkait dengan aduan pasien tersebut



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

