



Laporan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2023

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 BSrE

KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Semester I Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparaturnya 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 Semester I Tahun 2023 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Semester I Tahun 2023.

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, 3 Juli 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

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 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 BSrE

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 Pengaduan
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

V. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk Semester I Tahun 2023, terdapat 13 (Tiga Belas) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Semester I.

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 Semester I Tahun 2023.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

KOMPLAIN/ KELUHAN DI RSUD BALI MANDARA

SEMESTER I TAHUN 2023

NO	NAMA PENGADU	TANGGAL PENGADUAN	ASAL ADUAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN	KETERANGAN
1	Nama Px : Gs Md Arik Febryanti.	Jumat, 27 Januari 2023	Melalui DM IG	Terdapat warga sanur yang mengeluhkan areal parkir TK yang penuh dengan kendaraan pegawai RSBM. Sehingga banyak orang tua siswa yang tidak bisa memarkir kendaraanya ketika menjemput anak-anaknya.	27 Januari 2023. Sudah disampaikan kepada manajemen RSBM, dan Wadir ASD sudah menghimbau langsung kepada seluruh pegawai RSBM agar tidak parkir kembali di aeral parkir TK. Dan akan mendindak tegas apabila terdapat pegawai yang melanggar.	27 JANUARI 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

2	Nama Px : Suami Px Ayu Karyawati.	Selasa, 31 Janauri 2023.	LANGSUNG	Suami Px Ayu Karyawati yang menyampaikan ketidaknyamanannya atas perlakuan petugas pemulasaran jenazah yang memperlakukan jenazah dengan tidak sopan. Hari Sabtu, 28 Januari 2023, Suami Px menyampaikan keluhannya kepada dokter MPP (dr. Diah) bahwa pada Kamis, tanggal 26 Januari 2023 petugas pemulasaran jenazah RSBM (Dek Wi) membuka kain penutup jenazah tanpa meminta ijin keluarga dan membukanya dari bawah hingga vagina almarhum px terlihat. Suami Px merasa tubuh jenazah istrinya dilecehkan dan diperlakukan tidak manusiawi.	Hari ini, 31 Januari 2023, perwakilan Management (Wadir Penunjang) bersama dengan Humas bertemu dengan Suami dan keluarga Px Ayu Karyawati untuk meminta maaf secara langsung atas keluhan yang disampaikan sebelumnya. Pertemuan antara Management RSBM dan keluarga Px Ayu Karyawati berjalan baik. Pihak keluarga sudah memaafkan dan tidak memperpanjang masalah, dan berharap pihak management menerima saran dan masukan sehingga tidak terulang masalah yang sama di kemudian hari. Pihak Keluarga Px juga berterima kasih karena selama pasien dirawat di Ruang Kasuari, pelayanan dari perawat dan dokter yang didapatkan pasien sangat baik, hanya saja dihari	31 JANUARI 2023	DISELESAIKAN HUMAS
---	--------------------------------------	-----------------------------	----------	---	---	-----------------	-----------------------



Batas
Sertifikasi
Elektronik

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

					terakhir ketika jenazah hendak dibawa ke ruang jenazah, keluarga merasa kecewa atas cara kerja salah satu petugas pemulasaran jenazah RSBM.		
3	Nama px : Julia Bogomol. Pelapor teman px : Sam. Umum	Kamis, 9 Pebruari 2023.	LANGSUNG	Harga pelayanan di RSUD Bali Mandara terlalu mahal. Sam mengatakan teman beliau di rawat inap di RSUD Bali Mandara selama 5 hari yang menghabiskan biaya sebesar Rp 50.000.000. Menurut beliau harga tersebut sangatlah jauh lebih mahal dari harga di negaranya, yaitu Swedia dan juga lebih mahal dari harga di rumah sakit lain yang diceritakan teman-temannya. Beliau	9 Pebruari 2023, 1. Respon dari tim Humas & Keuangan : Harga yang berlaku di RSUD Bali Mandara merupakan harga yang sudah diatur oleh regulasi pemerintah Bali. Jadi tidak bisa ada diskon. Berbeda dengan rumah sakit swasta yang sifatnya lebih fleksibel. Kerjasama yg bisa terjalin dgn	9 PEBUARI 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

				memberikan saran, apabila RSUD Bali Mandara mau menurunkan sedikit saja harga pelayanan, maka beliau akan memberitahu temannya untuk melakukan pemeriksakan kesehatan di RSUD Bali Mandara.	RSBM terkait sharing fee pun hanya berlaku untuk institusi yang merujuk pasiennya ke RSBM. Hal ini disampaikan oleh Wadir ASD mengacu pada pergub yang berlaku. 2. Sam mengatakan petugas di depan (admision), saat ditanya mengenai estimasi biaya perawatan, petugas mengatakan tidak mengetahui. Padahal beliau hanya ingin menanyakan estimasi. Saran beliau agar petugas di depan (admision) dapat mengetahui dan menjelaskan kisaran harga biaya perawatan. Jika bilang tidak tahu, petugas di admision terkesan "zero knowledge" Respon dari pihak RSBM : sejauh ini SPO yang berlaku untuk petugas di depan sudah berjalan dengan memberikan	
--	--	--	--	--	---	--



Bali
Sertifikasi
Elektronik

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

					estimasi jika px bertanya. Namun pihak RSBM menerima kritiknya, dan memastikan kembali agar petugas di depan menjalankan SPO dgn memberikan estimasi perawatan.		
4	Nama pelapor : Ida Ayu Made Abiani. Alamat : Tambak Sari, Sanur	Jumat, 17 Pebruari 2023.	LANGSUNG	Ibu dayu bersama suami datang ke rsbm untuk meminta ijin memasang pipa pembuangan air rumahnya yang akan melintasi tanah kosong milik rumah sakit, karena semenjak tanah di areal parkir diurug rumahnya sering banjir. Jadi ibu dayu meohon solusi dari pihak rsbm.	17 Pebruari 2023, Setelah berkoordinasi dengan pak Anom terkait permintaan Ibu dayu, disarankan untuk membuat surat pernyataan dengan ttd materai yang menerangkan bahwa dikemudian hari jika setelah pipa terpasang dan pihak rsbm membongkar pipa tersebut tidak menjadi masalah. Dan ibu dayu harus menerimanya	17 PEBRUARI 2023	DISELESAIKAN HUMAS
5	Nama px : Tio Rosalina. RM : 12.18.22. Telepon : 081237940640. Pasien BPJS	Selasa, 11 April 2023	LANGSUNG	1. Mengapa dokter di poliklinik kulit masih meresepkan obat yang mengandung cefazolin, padahal pasien sudah menunjukan hasil lab sebelumnya. 2. Mengapa pendapat dokter di rsbm berbeda mengenai pemeriksaan	11 April 2023, 1. Humas sudah berkomunikasi dengan pasien langsung dan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh	11-Apr-23	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

				laboratorium yang bisa ditanggung oleh BPJS. 3. Pasien merasa tidak ada inisiatif dari dokter untuk menyarankan pemeriksaan lab, karena pasien sudah berkali-kali minum obat tetapi tidak juga kunjung sembuh. 4. Pasien menyalahkan sikap dokter yang kurang ramah dan informatif kepada pasien.	pasien. 2. 25 Mei 2023 Px bertemu dengan Wadir Pelayanan didampingi Ketua Tim Hukum, Humas dan Pemasaran. Dalam pertemuan tersebut Wadir pelayanan mengatakan kepada px bahwa telah dilakukan audit atas kejadian tersebut. Mengenai hasil lab yang menyatakan bahwa px resisten terhadap antibiotik juga dijelaskan bahwa da kemungkinan masih diberikan kepada pasien untuk kesembuhan pasien dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu oleh dokter yang merawat.		
--	--	--	--	--	--	--	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

6	Nama Px : Doddy Suharjo, Laki-Laki. Peserta BPJS	Kamis, 20 April 2023	LANGSUNG	1. Px udh diberitahu oleh dokter bahwa akan mendapatkan diet bubur tp pada saat jam makan siang knp px masih d berikan diet susu oleh petugas. 2. Px mengeluhkan respon perawat d ruangan lambat ketika d panggil untuk mengganti infus sehingga px jalan sendiri k nurse station untuk memanggil perawat 3. Mengapa tidak ada yg mengontrol jam besuk d rumah sakit, karena px merasa terganggu dengan pengunjung px lain yg masih berada hingga malam d ruang ranap.	20 April 2023. Tim Humas Arix bersama dayu kurnia MPP sudah bertemu px dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yg terjadi . humas akan meneruskan keluhan px ini k manajemen untuk ditindaklanjuti dan menjadi evaluasi.	20 April 2023	DISELESAIKAN HUMAS
7	Nama Px : George Thomas. WNA. Pasien UMUM.	Senin, 24 April 2023	LANGSUNG	1. Komplain Px atas nama George Thomas di Poli MCUPx datang ke poli MCU untuk cek lab darah, namun px keberatan karena harus bayar biaya konsultasi dokter. Px mengatakan bahwa dia sudah beberapa kali ke RSBM untuk cek lab, tetapi tidak kena biaya dokter. Kenapa sekarang Px ke MCU dan dikenakan biaya dokter.	24 April 2023, 1. Tim MCU sudah menjelaskan kepada px bahwa paket cek darah di MCU sudah termasuk biaya dokter, tidak bisa jika hanya cek lab kecuali ada pengantar dari dokter. Sedangkan px tidak ada surat pengantar. 2. IAU mencoba berkomunikasi dengan Px dan meminta Px	24 April 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Batalay
Sertifikasi
Elektronik

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

					menunggu sementara IAU mencoba menelusuri riwayat px di RSBM, namun Px tidak mau menunggu karena sudah kelelahan dan sakit kepala. IAU menawarkan memberikan laporan setelah melakukan penelusuran, namun Px tidak peduli. Px akan sering melakukan tes darah, namun jika terus-menerus harus membayar biaya dokter, itu member kesan bahwa RSBM mengambil keuntungan banyak dari pasien. Px memilih pulang dan tidak mau datang lagi ke RSBM.		
8	Nama Px : I Gusti Agung Trisni Wulantari Weda. Perempuan. Peserta BPJS	Selasa, 25 April 2023	DM INSTAGRAM	1. Px mengeluhkan terkait setelah operasi bedah mulut dan menjalani rawat inap tidak pernah dikunjungi oleh dokter keruangan. Ketika ditanya kepada perawat diruangan hanya disampaikan akan ditanyakan kepada dokter. 2. Px mengeluhkan jadwal kontrol yang tidak	FO membalas menyampaikan permohonan maaf dan memastikan kembali surat kontrol dengan poliklinik bedah mulut.	25 April 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

				sesuai dengan kenyataan, karena ketika reservasi dikatakan pada tanggal kontrol tersebut dokter tidak praktek.			
9	Anonim (Dirahasiakan)	Selasa. 16 Mei 2023.	Melalui SP4N-Lapor Dinkes Prov. Bali.	Pasien mengeluhkan dengan cara pemanggilan antrian di poliklinik karena tidak memanggil nomer antrian dan hanya nama pasien. Pasien merasa jika hanya dipanggil nama saja maka pasien tidak akan tahu nomer antrian berikutnya dan berpikiran ada pasien titipan.	16 Mei 2023, Humas RSBM menjawab untuk dapat diteruskan oleh admin Dinkes Provinsi Bali : Bahwa kami RSBM kedepannya akan berusaha untuk memperbaiki sistem antrian di poliklinik. Dan sudah diinformasikan sebelumnya melalui WA reservasi kepada seluruh pasien karena jika saat pasien di poliklinik nama pasien yang dipanggil tidak ada maka nomer antrian akan dilewati 1 kloter (5 nomer antrian pasien berikutnya). Dan kami kedepannya akan membuat sistem yang dapat menunjukan niomer antrian di setiap	16 MEI 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

					poliklinik		
10	Nama : Ibu Dewi. WNI. Px BPJS	Jumat, 19 Mei 2023.	LANGSUNG	Keluarga px merasa kecewa kenapa ketika pasien datang ke IGD ditolak dikatakan karena panas biasa, tetapi ketika keluarga pasien berkomunikasi dengan salah satu dokter di rsbm pasien diijinkan diperiksa dan di rawat inap. Px kembali kontrol ke HD dan dikatakan kalau pasien panas biasa dan tidak diperiksa dokter spesialis.	19 Mei 2023, FO berusaha menjelaskan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien dan melaporkan kepada manajemen untuk mendapatkan perhatian.	19 MEI 2023	DISELESAIKAN HUMAS
11	Nama Px : Cristian Oliver (WNA). Px Umum	Jumat, 26 Mei 2023	LANGSUNG	Px sudah 3x datang ke poliklinik urologi. Di kedatangan ke-2, px baru sadar kalau biaya pengobatan yang dia bayarkan adalah harga untuk WNA Non-Kitas. Sehingga selisih kelebihan bayar adalah sebesar Rp 322.000. Px melakukan complain ke kasir, kemudian kasir meminta px untuk ke pendaftaran. Pihak pendaftaran mengakui ada kelalaian	26 Mei 2023, IAU bertemu px dan mengatakan akan melakukan investigasi terkait kendala lebih bayar. Px meminta waktu untuk berkoordinasi dengan management terkait solusi yang bisa diberikan Selasa, 30 Mei IAU menghubungi px untuk update informasi bahwa	26 MEI 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

				penginputan sehingga pasien KITAS terdaftar sebagai pasien non kitas. Kasir berkoordinasi dengan Kabag Keuangan, dan memberikan solusi ke pasien jika konsultasi kembali, tidak akan dikenakan biaya/gratis. Px menyetujui Pada kedatangannya yg ke-3, total biaya konsul hanya Rp 97.000 Jadi kelebihan uang pasien masih selisih. Kasir mengatakan ke px bahwa tidak bisa mengembalikan kelebihan uang karena sudah terlanjur terinput di sistem. Px merasa tidak puas, dan mengajukan complain ke Front Office untuk ditindaklanjuti ke management	investigasi masih berjalan dan belum ada keputusan dari direksi Px merespon dan berharap uangnya kembali dalam bentuk uang, bukan dalam bentuk kupon pengobatan IAU masih menunggu keputusan direksi		
12	Nama Px : Anonim	Selasa, 6 Juni 2023.	LANGSUNG	PX merasa sangat kecewa terhadap pendaftaran online melalui WA karena lama dijawab dan tidak ada respon sama sekali. Pasien sampai datang ke RSBM dan pendaftaran sudah tutup.	6 Juni 2023, Sudah dilaporkan kepada petugas pendaftaran untuk segera menindaklanjuti atas lambatnya respon jawaban untuk reservasi online	6 JUNI 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

13	Nama Px : Anita Wijayanti Limparaharja. Perempuan. . Pasien BPJS. WNI	Rabu, 7 Juni 2023	LANGSUNG	Px merasa sangat kecewa dengan pelayanan di poli bedah mulut, pasien sudah 3x bolak-balik bertemu dengan dokter dan hanya konsultasi tidak diberikan kepastian tindakan sedangkan pasien kembali disuruh datang pada tanggal 14 Juni 2023 sedangkan rujukan pasien berakhir pada tanggal 15 Juni 2023. Pasien merasa sangat memakan waktu yang lama untuk diambil tindakan.	7 Juni 2023, 1. Petugas Humas berkomunikasi dengan pasien dan menjelaskan bahwa kondisi di poli bedah mulut memang membutuhkan jadwal lama untuk diambil tindakan karena sebelumnya sudah banyak daftar tunggu untuk pasien yang akan diambil tindakan waiting list. Karena di RSBM hanya memiliki 1 dokter spesialis bedah mulut. Jadi pihak rumah sakit mohon permakluman atas ketidaknyamanan pelayanan di poli bedah mulut.	7 JUNI 2023	DISELESAIKAN HUMAS
----	---	-------------------	----------	---	---	-------------	--------------------

Bali, 3 Juli 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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