



Laporan Pengaduan Masyarakat Semester II 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 II 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 II Tahun 2023 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama Semester II 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, 4 Januari 2024



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 Pengaduan
4. Telpn (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 II Tahun 2023, terdapat 40 (Empat Puluh) pengaduan masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan Semester II.

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 II Tahun 2023.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



KOMPLAIN/ KELUHAN DI RSUD BALI MANDARA

SEMESTER II TAHUN 2023

1	Nama Px : Drs I Dewa Made Darmawan. Laki-Laki. WNI. BPJS. No RM : 00.43.24 / 0851018504 75	JULI	Sabtu, 8 Juli 2023.	LANGSUNG	Pelayanan di loket rawat jalan pasien merasa tidak sesuai alur, dikarenakan antrian pasien diserobot oleh pasien yang baru datang kurang lebih 15 antrian yang didahulukan (Loket 3 Lansia). Pasien berharap ini tidak terulang karena beliau merupakan kerabat Direktur RSBM dan Bapak Wayan Koster, agar tidak mencoreng nama baik mereka untuk hal semacam ini.	8 Juli 2023, Sudah disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan. Dan disampaikan bhawa memang antrian yang dipanggil jika lewat akan dilewati 5 antrain berikutnya.	8 Juli 2023	DISELESAIK AN HUMAS
2	Anonim (Dirahasiaka n)	JULI	Senin, 10 Juli 2023.	SP4N LAPOR	Pasien mengeluhkan dengan sistem antrian pasien bedah mult yang	Selasa, 11 Juli 2023 sudah dijawab oleh humas dan dikirim ke Dinkes Prov Bali untuk diproses di SP4N	10 Juli 2023	DISELESAIK AN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					sangat lama, apakah ada perbedaan dengan antrian pasien umum dan bpjs untuk mendapatkan tindakan. Karena pasien merasa sudah mengantri sangat lama.	Lapor.		
3	Px WNA. PX UMUM	JULI	Rabu, 26 Juli 2023.	LANGSUNG	1. WNA di poliklinik Jantung membutuhkan tindakan pasang ring, kemudian dirujuk ke Siloam. Setelah px ke siloam, px merasa harga di siloam sangat tinggi dan kembali ke RSBM. Px meminta dr. Yuli, Sp.JP untuk membuat surat keterangan bahwa pasien membutuhkan tindakan pasang ring, dimana surat tersebut akan dibawa ke USA untuk keperluan px mengurus asuransi	Kamis, 27 Juli IAU kembali bertemu dengan px dan membawa surat HEALTHCARE STATEMENT yang sudah ditandatangani oleh dr.Yuli Sp.JP dan isi dari surat tersebut sudah di acc oleh kepala ins. rekam medis. Tidak ada komplain terkait hal ini, dan permintaan px sudah terfasilitasi dengan baik.	26 Juli 2023	DISELESAIKAN IAU



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



				dan mempercepat tindakan di rumah sakit di USA. 2. Perawat poli Jantung menghubungi IAU untuk membantu mengkomunikasikan terkait surat yang dimaksud. IAU sudah bertemu, berdiskusi dengan px dan dr. Yuli, Sp.JP terkait surat yang dimaksud. IAU sudah berkomunikasi juga dengan kepala Ins.RM terkait surat tersebut, dan sudah mendapatkan acc bahwa surat tersebut bisa dikeluarkan.		
--	--	--	--	---	--	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



4	Nama Px : Paula. Umum. WNA	JULI	Jumat, 28 Juli 2023.	LANGSUNG	1. Kursi roda rumah sakit yang tidak layak. sudah rusak di bagian kunci roda dan rem 2. Kamar mandi ruang VIP yang tidak ramah disabilitas. Kursi roda tidak bisa masuk ke kamar mandi, sehingga untuk px yang tidak bisa jalan, dibutuhkan 2 orang yang membantu agar bisa mandi. Area kamar mandi juga kurang lengang untuk disabilitas. Bagian kaca bisa dihilangkan, sehingga px disabilitas bisa mandi dengan nyaman. Karena kursi roda tidak bisa masuk kamar mandi, Px akhirnya mandi dibantu suaminya dengan menggunakan	28 Juli 2023, IAU dan Petugas sudah menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien dan menyampaikan perbaikan kepada manajemen.	28 Juli 2023	DISELESAIKAN IAU
---	-------------------------------------	------	-------------------------	----------	--	---	--------------	------------------



					kursi dikamar yang ditarik menggunakan keset kaki (agar kursi lebih mudah ditarik). Akibatnya selang infus px terlepas. 3. Px mengeluhkan perawat gizi yang kurang komunikatif. Jika memang ada permintaan px yang tidak bisa dipenuhi, sebaiknya dikatakan. Px meminta teh susu, tapi yang datang hanya teh saja. perawat gizi hanya meletakkan teh di meja tanpa menjelaskan bahwa tidak ada susu.			
5	Nama Px : Ni Made Arini, Perempuan umur 43 Tahun. RM :	JULI	Sabtu, 29 Juli 2023.	LANGSUNG	keluarga px yg dirawat di ruang sandat dikarenakan perawat sangat lama merespon	29 Juli 2023, FO sudah meminta maaf kepada keluarga px atas ketidaknyamanan tersebut dan melaporkan kepada	29 Juli 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



	00.50.21. BPJS. Nama Pelapor : Budi Hartawan (Suami).				panggilan px dari ruang untuk mengganti infus, dan setelah dicari ke ners station baru direpon, kel px sempat merekam ternyata perawat malah berkumpul dan mengobrol dan tidak menanggapi bel dari px	manajemen untuk mendapatkan perhatian dari bagian keperawatan. Humas berkoordinasi dengan karu sandar dan dikatakan bahwa nurse bell memang rusak dan sudah dijelaskan diawal orientasi ruangan kepada anak pasien. Dam yang dikatakan mengorbol merupakan dokter DPJP yang sedang berkoordinasi dengan perawat di nurse station.		
6	Nama Px : Rahmieta Andriasari Marzuki. RM : 14.05.35	AGUSTUS	Jumat, 4 Agustus 2023.	LANGSUNG	Pasien komplain karena merasa menunggu terlalu lama, antrian sudah dari pagi tetapi sampai setengah 10 pagi belum juga ada pasien yang dipanggil	4 Agustus 2023, Humas dan Perawat di poliklinik sudah menjelaskan kepada pasien bahwa dokter sedang ada visite ke rawat inap mohon untuk bersabar, tetapi setelah dijelaskan akhirnya pasien memilih untuk pulang dan tidak jadi menjalani pemeriksaan.	4 Agustus 2023	DISELESAIK AN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



7	Nama PX : Cristhoper, WNA. PX BPJS	AGUSTUS	Senin, 21 Agustus 2023	LANGSUNG	Keluhan px di poli Urologi terkait tindakan vasektomi yg tidak ditanggung bpjs. Px dirujuk dari Bros untuk melakukan vasektomi di RSBM Setelah konsul di poli, tidak ada indikasi medis sehingga tindakan vasektomi tidak ditanggung bpjs.	21 Agustus 2023, IPK sudah berkomunikasi dengan dr. Kendo, kemudian hasilnya dikomunikasikan oleh IAU ke pasien ybs. Pasien belum paham kenapa tidak ditanggung. Berdasarkan penjelasan dr kendo, tanggungan bpjs hanya bisa jika ada indikasi medis. Sedangkan px ingin vasektomi krn keinginan sendiri. Dan jika atas kehendak sendiri, bisa komunikasi dengan BKKBN. Setelah mendengarkan penjelasan, px mengerti dan pulang	21 Agustus 2023	DISELESAIK AN IAU
8	PX WNA UMUM	AGUSTUS	Senin, 21 Agustus 2023	LANGSUNG	PX merasa kecewa kenapa obat yang sudah diresepkan oleh dokter tidak tersedia di farmasi	21 Agustus 2023, IAU membantu berkomunikasi terkait pengadaan barang yang tidak bisa langsung ada karena harus melewati prosedur. Barang yg sejenis Ada di RSBM, namun	21 Agustus 2023	DISELESAIK AN IAU



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						dokter mengatakan yg dibutuhkan px bukan yg tersedia, sehingga harus beli di luar. IAU juga membantu menginfokan lokasi pembelian item berdasarkan info dari farmasi.		
9	Nama : Made Ari/ 0812393362 9	AGUSTUS	Jumat, 25 Agustus 2023.	Kotak Saran	Tolong ditambahkan dokter gigi bedah mulut, masak hanya 1 orang RS sebesar ini, pasien tersiksa bila harus menunggu lama.	25 agustus 2023, Sudah dijelaskan bahwa memang saat ini RSBM hanya memiliki dokter spesialis Bedah Mulut 1 orang. Dan sudah banyak memang pasien rujukan maupun umum yang masuk dalam daftar tunggu tindakan dokter. Dilaporkan kepada manajemen agar menjadi evaluasi pelayanan.	25 Agustus 2023	DISELESAIKAN HUMAS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



10	Nama PX : Anthony. PX BPJS. WNI	SEPTEMBER	Jumat, 1 September 2023	LANGSUNG	1. Antrean di pendaftaran yang sangat lama. Datang jam 8 pagi namun bisa menunggu 2 jam baru dipanggil. Px disarankan mendaftar online, namun px tidak mau karena pendaftaran via whatsapp biasanya baru dibalas 2 hari kemudian. Jd px memutuskan datang langsung. 2. Ketika mengantre di poli Bedah Mulut, px bingung karena perawat memanggil pasien tidak sesuai nomor urut. Px nomor urut 6, namun ketika px menanyakan kepada perawat, perawat mengatakan masih nomor urutan 2.	1 September 2023, Humas IAU sudah memberikan penjelasan sesuai kapasitas sebagai Humas atas poin-poin keluhan yang disampaikan. Px berharap RSUD Bali Mandara bisa kembali memperhatikan SDMnya dengan baik agar lebih baik dalam memberikan pelayanan kedepannya. Humas IAU juga menyadari bahwa pasien merupakan pasien yang memiliki gangguan kecemasan sejak lama sehingga px juga mengkonsumsi diazepam dengan jangka panjang	01 September 2023	DISELESAIKAN HUMAS
----	---------------------------------------	-----------	-------------------------------	----------	---	---	-------------------------	--------------------



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



Namun tiba2
perawat
memanggil pasien
lain yang dimana
px tau bahwa
pasien tersebut
nomor urut
diatasnya. Px
merasa sistem
antrean tidak jelas.

3. Saat di bedah
mulut, dr. Widya
merujuk px ke Poli
Jiwa karena dr.
Widya merasa px
terganggu dengan
px yang selalu
mual dan muntah
saat dilakukan
tindakan
pencabutan gigi.
dr. Widya meminta
px untuk
mengecek apakah
px merasa stress
atau trauma setiap
ada tindakan
pencabutan gigi
(note : px perlu
cabut 3 gigi
sebelum tindakan
bedah mulut yg
dijadwalkan di



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



bulan oktober)

4. Px mengeluhkan kenapa px harus mengantre lama poli Bedah Mulut yang dimana dokternya hanya membaca hasil lab saja. Px merasa membuang waktu berjam-jam hanya untuk membaca hasil. Px menyarankan pembacaan hasil dan tindakan perlu dibedakan agar pasien2 yang hanya dibaca hasilnya tidak menunggu dokter terlalu lama, dimana dokter tersebut mungkin sedang melakukan tindakan.

5. Saat di Poli Jiwa, px mengeluhkan sikap dokter yang



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



kurang ramah dan tidak mengayomi px, dimana px mengharapkan seorang spesialis Jiwa seharusnya bisa mendengarkan px dengan baik. Attitude seorang sp. KJ tidak seharusnya seperti itu dengan pasien yang memiliki masalah kejiwaan.

6. Karena px saat ini masih mengkonsumsi diazepam yang diberikan oleh spesialis sarafnya di Siloam, dr. Asthi meminta px untuk stop obat tersebut karena akan ada efek ketergantungan dan mengganti dengan obat yang diberikan oleh dr. asthi. Karena px ragu untuk menghentikan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



obat, px konsul kembali dengan dokter saraf di siloam, dimana dokter tersebut melarang px berhenti secara tiba2 karena beresiko fatal. Akhirnya atas saran dr. saraf di siloam, px tetap mengkonsumsi diazepam dengan dosis dikurangi dan tetap mengkonsumsi obat dari dr. asthi. Sampai di titik ini, px mulai meragukan dokter asthi dan memilih untuk tidak konsul kembali.

7. Px mengeluhkan dr. Astika yang pada saat sedang mengebor gigi, tiba2 harus menerima telepon. setelah menerima telepon, dr. Astika



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					menghentikan tindakan dan meminta px untuk datang lagi minggu depan. Px merasa dr. Astika memprioritaskan pasien lain yang dianggap lebih penting dibandingkan dirinya yang berstatus px BPJS. Biasanya px mendapatkan perawatan endodontis sekitar 45 menit, namun saat itu hanya 15 menit. Px merasa tidak dapat tindakan yang maksimal			
11	Nama PX : Dewa Wibawa. BPJS, WNI. 0813386636 9	SEPTEMBER	Selasa, 5 Agustus 2023	Kotak Saran	Pasien merasa daftar online tetapi ketika sampai RSBM, diarahkan kembali ke loket pendaftaran dan menunggu cetak berkas barcode	Petugas CS sudah menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, karena memang saat ini layanan pendaftaran online di RSBM hanya	05 September 2023	DISELESAIKAN CS



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					lama. Kalau bisa agar dipercepat untuk pendaftarannya biar tidak usah menunggu lama. Sangat tidak efisien.	melalui reservasi WA dan memerlukan proses pencetakan kembali ketika pasien datang untuk memastikan antrian di poliklinik.		
12	Nama Pelapor : Eka Agustini. Nama Px : Sonita. RM : 14.25.59. Pasien : BPJS.	SEPTEMBER	Jumat, 8 September 2023	LANGSUNG	Keluarga pasien yang di rawat di ruang sandat di karenakan perawat salah waktu pemberian obat dan nama pasien,yang seharusnya pasien minum obat tsb pada malam hari tetapi perawat memberikan di sore hari dan seharusnya nama pasien sonita tetapi di obat tsb nama pasien i wayan yogi artawan	Karu sandat sudah bertemu dengan keluarga pasien dan menerangkan terkait kejadian sebenarnya, dan keluarga pasien sudah menerimanya.	08 September 2023	DISELESAIKAN Karu Ruangan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



13	Nama Px : i Gusti Ayu Mudiartinu. Px UMUM	SEPTEMBER	Jumat, 15 September 2023	LANGSUNG	Pasien datang pagi" ke rs bali mandara bertujuan ke poli bedah plastik, pasien yang datang sebelumnya sudah melakukan reservasi WA. Pasien merupakan pasien umum, tetapi setelah pasien tiba d rumah sakit untuk melakukan pendafrtran ulang tiba" di infokan oleh petugas pendaftaran bahwa poli bedah plastik tutup, dan pasien marah kenapa tidak dari h-1 diinfokan pasien nya kalo memang saat ini poli tutup dan tidak menerima layanan. petugas pendafrtran mendapatkan informasi dari perawat poli jam 05.10 pagi bahwa	Petugas sudah menjelaskan kepada pasien bahwa dokter tidak bisa bertugas karena sedang sakit dan diminta untuk mencari jadwal di hari lainnya. Memohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.	15 September 2023	DISELESAIK AN CS
----	--	-----------	--------------------------------	----------	---	--	-------------------------	---------------------



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					dokter tidak praktek sehingga layanan tutup. Pasien menyebabkan kecewa sekali karna terus setiap kesini seperti itu terus. Mohon menjadi perhatian kedepannya agar hal" seperti ini tidak terjadi lagi			
14	Nama pelapor : Gung Rika.	SEPTEMBER	Jumat, 15 September 2023	DM INSTAGRA M	Selamat sore bapak & ibu, ijin menyampaikan pengaduan dari keluarga pasien yang masuk ke dm instagram rsbm, keluarga pasien atas nama alm. I Gusti Ngurah Putu Subamia.SH sedikit kecewa dengan penanganan pasien di ruang HCU, ayah pasien sampai meninggal karena penanganan dan tindakan yang serba lambat,	Petugas FO menyampaikan turut berduka cita yang mendalam. Pengaduan pasien tersebut sudah diteruskan kepada manajemen untuk menjadi bahan evaluasi	15 September 2023	Diteruskan untuk menjadi evaluasi oleh manajemen pelayanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



				harusnya trombosit rendah sampai 4 hari bisa di lakukan dengan transfusi trombosit, tapi tidak ada tindakan apa-apa dan perawat di ruang HCU lebih banyak ngobrol dan nyanyi-nyayi aja. Tidak memperhatikan pasien yang sedang menahan rasa sakit.		
--	--	--	--	--	--	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



15	Nama keluarga px pelapor : Ibu pasien Peter Sun	SEPTEMBER	Minggu, 17 September 2023	LANGSUNG	Pada tgl 15/9/23 dinas sore klg pasien komplein terkait keran kamar mandi, sdh menghubungi petugas ipsrs dan ptgs sdh datang dan mengecek, dari ptgs ipsrs keran memang patah namun masih bisa digunakan. Pada shift yg sama juga klg dtg lagi mengeluhkan kordennya macet dan minta di maintenace, prwt kembali menghubungi ptg ipsrs untuk memperbaikinya dan ptgs sdh datang. Tgl 16/9/2023 Klg pasien kembali komplain terkait korden	1. Dari petugas itu tdk bisa diganti krn ada item dr korden yg kebesaran, krg jelas apanya yg blm bsa diganti. Kemudian sekitar jam 6 sore lebih kembali mengeluh klg pasien c6b ttg kordennya dan minta diganti saja. Kembali kami menghubungi ipsrs, kata petugas ipsrs katanya itu akan trus berulang spt itu, saran dari ipsrs kordennya dibuka saja atau ditutup saja, pilihannya hanya itu, dan prwt kmbali mnemui ibu pasien, mnawarkan solusinya spt itu, dan klg menolak tdk pkai korden krn privasi, dan pasien mnt solusi untuk korden itu ttp bisa diperbaiki agar anaknya bisa mnonton tv. Perawat mencoba menarik sendiri kordennya, memang relnya agak macet2 seperti itu jadi rawan	17 September 2023	Diselesaikan oleh petugas yang berjaga
----	---	-----------	---------------------------	----------	--	--	-------------------	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					lepas kaitan kordennya jika di paksa. 2. Inventaris cempaka sdh smpat mengecek bersama petugas ipsrs dan itu msh bisa dipakai dan tdk ada masalah. Siangnya skitar pk 14.00 kembali lagi klg menanyakan terkait korden minta ganti karena macet. Dan perawat kembali menghubungi ipsrs. Saat perawat mencoba menarik gordennya memang kait dan rel gorden macet tdk mau ditarik. Krn perwt takut rel terlepas jadi menunggu ptgs ipsrs datang. Dan ptugas datang mengecek kembali korden dan memperbaikinya.	
--	--	--	--	--	---	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



16	Nama px : by ny ni made reni triyaningsih. RM : 14.33.38 dan RM : 14.33.40	SEPTEMBER	Senin, 18 September 2023	LANGSUNG	Kasir menghubungi humas dan menginformasikan bahwa ada kesalahan penginputan dari admission yang menyebabkan satu pasien terdaftar dalam 2 nomor RM Pasien bayi meninggal dikandung yang awalnya ditangani di IGD terdaftar dengan nomor RM 38 kemudian ketika tindakan di ranap perina, bayi didaftarkan dengan nomor RM 40 Ketika proses jenazah bayi akan dibawa pulang oleh ayahnya, ayahnya hanya membayar lunas invoice dengan nomor RM 38 (tindakan IGD dan	Ketika pasien menanyakan ke admission, admission menyuruh ayah pasien ke humas. Namun admission tidak ada melaporkan terkait hal ini. Kasir bingung invoice RM 40 ini siapa yg akan bayar. Jadi meminta bantuan humas untuk bicara dengan ayah pasien. Kemudian admission meminta SKM untuk merevisi surat kematian, dimana dalam surat kematian yang terdaftar adalah nomor RM 40 (perina). Admission meminta SKM merubah nomor RM 40 menjadi RM 38 (rm IGD). Kasus ini sudah di tindak lanjuti oleh RM dan akhirnya pasien bersedia membayar	18 September 2023	Sudah diselesaikan oleh petugas kasir
----	---	-----------	--------------------------------	----------	--	--	-------------------------	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					jenazah) sedangkan ketika kasir mengecek kembali, ternyata ada satu billingan belum dibayar dengan nama pasien yg sama namun nomor RM berbeda. billingan yg belum dibayar ini adalah tindakan yang dilakukan di perina			
17	Nama keluarga px : Ibu Pasien Peter Sun. BPJS	SEPTEMBER	Selasa, 19 September 2023	LANGSUNG	Ibu pasien ingin agar pasien di cek ulang lab DL, agar tahu hasil leukosit. Ibu pasien menanyakan kenapa anaknya tidak diajak ke poli THT untuk diperiksa, tapi hanya diperiksa di ruangan oleh spesialis THT.	Pada dasarnya DPJP dan perawat ruangan bersama MPP sudah menjelaskan terkait dengan kondisi klinis pasien. Bahwa tidak ada indikasi untuk pemeriksaan darah dan ke poli THT. Karena sebelumnya sudah dilakukan oleh Sp THT keruangan. Tapi ibu pasien masih tidak terima dan bersama ormas bataknya tetap meminta untuk diperiksa kembali. Dilakukan pembicaraan antara	19 September 2023	Sudah diselesaikan oleh Manajemen



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						perwakilan ibu pasien, ormas batak bersatu, Kepala SPI, ketua tim Hukum, Humas, dan SIM RS, dan Manajemen Pelayanan. Dan diputuskan untuk memenuhi keinginan ibu pasien. Agar pasien pulang dan selanjutnya menunggu jadwal kontrol post ranap.		
--	--	--	--	--	--	---	--	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



18		SEPTEMBER	Selasa, 26 September 2023	LANGSUNG	Px datang pukul 8 dan melakukan registrasi serta ke nurse station lantai 2 sesuai prosedur. Sampai jam 9 dokter belum datang dan perawat menginfokan bahwa dokter sedang ada tindakan operasi. Px mengeluhkan kenapa tidak ada dokter pengganti jika dokter sedang ada tindakan, padahal dokter anak di RSBM banyak. Saat itu kondisinya pasien anak sedang ramai. Dokter yang bertugas saat itu adalah dr. Surya Dewi, Sp.A	Humas (Amik) sudah mendampingi px dan memberi arahan untuk menunggu sementara karena beberapa dokter terkadang mendapatkan kasus urgent yang diluar jadwal. Px mengerti dan tetap menunggu hingga akhirnya bisa konsul dokter jam 11.15 Sesuai pengamatan humas pada saat kejadian, ada juga px rujukan yang mengantri lebih pagi dan kondisi rumahnya yang jauh. Karena menunggu lama, anaknya yang masih bayi rewel. Saat itu px juga tidak ada pilihan untuk pulang krn rumah yang jauh dan kondisi ekonomi yg kurang mampu. Keluhan sudah diatasi, namun perlu adanya solusi demi mencegah keluhan yang sama terulang kembali	26 September 2023	Sudah dibahas oleh manajemen pelayanan
----	--	-----------	---------------------------------	----------	---	---	-------------------------	---



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						Masalah ini telah dibahas saat rapat dihari sabtu bersama management, dimana hal-hal seperti ini sebenarnya sudah pernah dibahas dan ada aturan bahwa poli tidak boleh kosong. Maka perlu ada dokter 1 dan dokter 2, dimana jika dokter 1 mendadak tidak bisa, dokter 2 siap menggantikan. Aturan ini perlu dipastikan agar berjalan.		
19	Nama px : Putri Mardhatillah. Px BPJS	SEPTEMBER	Sabtu, 30 September 2023	Google Review	Px merasa sangat kecewa terkait antrian di poliklinik bedah mulut yang sangat lama, sudah antri dari pagi baru dapat jam 3 sore. Padahal hanya ingin membaca hasil belum tindakan, kenapa bisa selama itu.	Terkait hal tersebut manajemen pelayanan mengadakan pertemuan dan membahasa solusi yang bisa diberikan kepada masyarakat, karena hal ini sudah sering terjadi dan karena memang keterbatasan dokter spesialis bedah mulut hanya ada satu dokter	30 September 2023	Sudah dibahas oleh Manajemen Pelayanan



Badan
Sertifikasi
Elektronik

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



						yang menyebabkan antrian menjadi begitu panjang. Manajemen akan berkoordinasi dengan BPJS agar mau bekerjasama dengan kedokteran Gigi UNMAS agar bersedia melayani pasien BPJS. Sehingga dapat memecah antrian rujukan pasien BPJS yang ingin mendapatkan layanan dokter bedah mulut		
20	Nama px : Debbie D. Rantetoding. BPJS	OKTOBER	Rabu, 4 Oktober 2023	Kotak Saran	Pasien mengeluhkan pendaftaran WA yang lama dibalas. Mohon agar bisa dibalas dengan cepat.	CS menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pasien, dan mengatakan kalo memang pendafatarn online sangat banyak dan membutuhkan waktu untuk membalas chat satu persatu.	4 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen untuk menjadi perhatian unit terkiat
21	Nama Px : I Nyoman Suardana. BPJS.	OKTOBER	Rabu, 4 Oktober 2023	Kotak Saran	Mohon beri tanggapan/jawaban saat daftar pada WA, jangan diam-diam saja.	CS menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pasien, dan mengatakan kalo memang pendafatarn online sangat banyak dan membutuhkan	4 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen untuk menjadi perhatian unit terkiat



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						waktu untuk membalas chat satu persatu.		
22	Nama px : Firman Sinaga. RM : 14.11.63. UMUM	OKTOBER	Jumat, 6 Oktober 2023	LANGSUNG	Pasien merasa tidak cocok dengan dokter yang berjaga, pasien mengatakan kepada staff FO bahwa tidak chemistry dengan dokter yang berjaga.	Ketika diruangan perawat bersama dengan dokter diruangan sudah meyalani sesuai dengan prosedur, dimana ketika datang diruangan pasien ditanyakan terkait dengan keluhan pasien. Tetapi pasien malah tidak koperatif, malah mengatakan bahwa di nurse penfataran sudah diyanyakan kenapa disini juga ditanyakan. Dokter tridak bisa menentukan tindakan apa kalau pasien tidak mau menjelaskan keluahannya secara langsung. Setelah marah-marah pasien meninggalkan ruangan dan pulang.	6 Oktober 2023	Sudah diselesaikan diruangan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



23	Nama pelapor : Ni Ketut Wardani. Nama px : I Made Seweden (70Th). BPJS.	OKTOBER	Jumat. 13 Oktober 2023.	LANGSUNG	Px mengeluhkan dengan antrean pelayanan di radiologi, keluarga pasien mengeluhkan menunggu giliran di radiologi dari yang di jadwalkan jam 10 pagi sampai jam 12 baru di panggil, tanpa di infokan sebelumnya bahwa mereka mendahulukan pasien rawat inap.	Petugas FO sudah menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dan menjelaskan kepada pasien bahwa mungkin itu terjadi karena ada pasien dengan kondisi Cito yang harus diambil tindakan terlebih dahulu , dan memang untuk pemeriksaan usg memerlukan waktu yang lumayan lama. Pasien hanya menyampaikan seharusnya ada petugas yang menginformasikan kepada pasien kalau memang sedang ada pasien lain yang harus didahulukan.	13 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.
24	Nama Px : Kristiana Susanti. BPJS	OKTOBER	Rabu, 18 Oktober 2023	Telepon Operator	Pasien mengeluhkan attitude dari perawat dan dokter kurang welcome dan intruksinya beda2, serta pasien disuruh untuk periksa lab	FO sudah menyampaikan permohonan maaf dan memang dikatakan pasien bedah mulut begitu banyak dan dokternya hanya ada satu jadi antrian pmeriksaanya memang lama.	18 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					dilakukn sekarang namun disuruh ambil pemeriksaan lab di tgl 15 november dan pada saat tgl 15 datang hanya utk pembacaan hasil saja			
25	Nama Px : Yuliantiningsih. Perempuan. BPJS. Alamat : Pesanggaran Denpasar Selatan.	OKTOBER	Sabtu, 21 Oktober 2023	LANGSUNG	Pasien mengeluhkan attitude dari dokter yang berjaga kurang sopan dan ramah kepada pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dalam menjalani pemeriksaan.	Sabtu, 21 Oktober 2023 bertempat di ruang rapat besar RSBM px bersama dr melati bertemu dengan Wadir Pelayanan, Wadir ASD dan Ketua Tim Kerja Hukum, Humas, Dan SIM RS beserta Staf Humas mendengarkan langsung keluhan pasien dan memberikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien saat itu, dan wadir pelayanan menyampaikan kepada px akan tetap memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan	21 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					tanpa ada kurang. Dan wadir pelayanan menyampaikan kepada px agar tetap menjalani pengobatan sebagaimana mestinya tanpa ada rasa takut atau berkecil hati. Px mengucapkan terima kasih kepada jajaran direksi rsbm yang sudah bertemu dan memberikan jaminan layanan yang baik.		
26	Nama Px : I Wayan Parta. RM 13.95.49. BPJS	OKTOBER	Minggu, 22 Oktober 2023	DM INSTAGRAM	Keluarga px mengeluhkan perawat yang bertugas di jepun judes-judes dan tidak ramah sama sekali. Pada hari Senin tanggal 23 Oktober 2023 pukul 08.30 wita kepala ruangan jepun meminta waktu kepada keluarga pasien untuk berdiskusi tentang permasalahan yang di sampaikan di DM IG RSBM, keluarga pasien menyampaikan merasa tidak nyaman dan sedikit emosi karena dibangunkan dan di tegur tidak boleh tidur dan memasang karpet disamping bawah bed pasien karena saat itu kondisi penunnggu lagi	23 Oktober 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



BANGGA
BERWISATA
DI INDONESIA

mengantuk dan tidak enak badan, dan keluarga pasien mengatakan di ruangan sebelumnya (sandat) pasien di ijin untuk menggelar tikar sehingga merasa perawat di ruang jepun saklek dan sedikit judes. Kepala ruangan jepun menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan penunggu dan mungkin terjadi salah persepsi dengan penyampaian perawat ke penunggu pasien, kepala ruangan menjelaskan kalau ruangan jepun merupakan ruangan kelas 3 dengan kapasitas 6 pasien/ruangan jadi jarak antara bed satu dengan bed yang lain lebih berdekatan sehingga untuk pagi hari banyak kegiatan yg lakukan untuk perawatan pasien dan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



visite dokter,perawat menyampaikan permakluman ke penunggu agar tidak memasang tikar yang akan mengganggu pelayanan terhadap pasien dan dilakukan pembersihan ruangan oleh CS. Setelah penunggu diberikan penjelasan,penunggu mengerti dan mengatakan emosi sesaat karena dalam kondisi tidak enak badan dan mengantuk saat dibangunkan sehingga menyampaikan komplain di IG RSBM, kepala ruangan juga menyampaikan akan melakukan evaluasi dan mengingatkan ke tim agar berhati – hati dalam melakukan komunikasi dengan pasien/penunggu agar tidak ternjadi miskomunikasi yang mengakibatkan ketersinggungan.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



27	Nama px : Robert Sterling. UMUM. WNA	NOVEMBER	Rabu, 1 November 2023.	LANGSUNG	Px mengeluhkan terkait dibataalkannya tindakan endoskopi dan laparoskopi yang dijadwalkan tgl 10 november. Px merasa tidak pernah mengcancel tindakan yang dijadwalkan tgl 10 november. Px sudah beberapa kali mencoba menelpon ke rsbm untuk memastikan agar tindakan untuk dirinya tidak dicancel. Menurut px, dia meminta asistennya datang ke rsbm bukan untuk request cancel namun untuk menanyakan apakah tindakan bisa diundur	Tindak lanjut pada Rabu, 1 november : MPP (dr. Diani), garnis dan humas (cokis) sudah memberikan penjelasan ke pasien, namun pasien tidak mau mengerti dan masih tetap mengatakan bahwa dia tidak ada mengcancel tindakan. Tim dari RSBM sudah meminta px untuk bertemu bersama dengan asistennya, namun px menolak. Kamis, 2 November 2023 : Humas (sagung) membalas email px dengan meminta maaf dan menyampaikan beberapa poin keputusan yang sudah didiskusikan di hari sebelumnya antara MPP, koor perawat dan humas. Adapun beberapa poin yg disampaikan di email oleh humas adalah :	02 November 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.
----	---	----------	------------------------------	----------	---	---	---------------------	---



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



1. Perawat rsbm melakukan cancel tindakan atas permintaan yang disampaikan oleh asisten px. Hal ini sudah sesuai prosedur karena perubahan jadwal tindakan yang masih berlangsung cukup lama akan dicancel terlebih dahulu. Jika pasien sudah memiliki tanggal yg diinginkan, bisa kembali ke poli untuk dicek kembali.

2. Px tidak bisa kembali ditanggal 10 november krn tanggal tersebut sudah terisi oleh pasien lain

3. Rsbm memberikan solusi dengan memberikan jadwal tindakan di tanggal 1 desember.

Humas sagung mengirim email pukul 09.00 namun hinggal



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						laporan ini dibuat jam 14.30, belum ada email balasan.		
28	Nama PX : Nafira Fitri. NO RM : 14.13.89 BPJS Ketenagakerjaan. WNI. Perempuan	NOVEMBER	Sabtu, 4 November 2023	DM INSTAGRAM	Pasien mengeluh sering terjadinya miss komunikasi antara pendaftaran dan poliklinik saraf dan orthopedi. Pasien merasa sangat di rugikan.	Dibalas oleh FO dengan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut dan akan disampaikan ke manajemen untuk menjadi bahan evaluasi pelayanan.	04 November 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



29	Nama PX : NK Dewi Rahmaeni, Perempuan. WNI. RM : 12.62.94. BPJS up VIP	NOVEMBER	Selasa, 7 November 2023	LANGSUNG	Pasien mengeluhkan beberapa fasilitas kamar yang sudah rusak	Perawat menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien dikamar.	07 November 2023	Sudah disampaikan kepada manajemen terkait untuk menjadi perhatian.
30	Nama PX : Verronica Herminolda. RM: 01.47.52. Perempuan. Umum. Suami : Agam Gumbira (31 Th), BPJS PBI kelas 3. RM : 14.51.14P	NOVEMBER	Kamis, 9 November 2023	LANGSUNG	Suami mau pakai bpjs kelas 3 PBI, Istri mau pakai bpjs kelas 1 dan naik vip. Tapi istri ngotot mau satu kamar sama suaminya. Sedangkan kelas 3 gabisa naik ke kelas 1. Perawat minta px bayar umum aja kalau ruangnya mau bareng, tapi px gamau. Px mau bayar umum untuk kamar aja, tp perawatan mau tetep pake bpjs. Sudah disuruh komplain dan nanya ke bpjs tp px gamau. Suami istri ini mau ranap	Sudah dijelaskan oleh petugas admission dan perawat eksekutif bahwa pasien hanya dapat rawat inap sesuai dengan haknya di kelas 3, tidak bisa naik kelas dan hanya membayar biaya kamarnya saja. Setelah dijelaskan terkait dengan ketentuan yang berlaku akhirnya pasien perempuan bersedia untuk ranap VIP dan suaminya Kelas 3 setelah berdiskusi.	09 November 2023	Sudah diselesaikan oleh petugas diruangan bersama admission



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



31	Nama PX : Stephen Robert Taylor. WNA BPJS.	NOVEMBER	Selasa, 14 November 2023	LANGSUNG	Pasien komplain karena hari ini akan berobat ke dokter spesialis BTKV namun pasien diinfokan kalau surat rujukannya sudah habis pada tanggal 01 November 2023.. Pasien komplain dan marah2 di FO kenapa baru diinfokan pada saat pasien akan kontrol ke poli kenapa tidak pada saat kontrol terakhir diinfokan kalau surat rujukannya sudah habis	Pada saat humas ke FO teman2 FO sudah meminta maaf kepada pasien terkait masalah tersebut. Pasien meminta kepada pihak RS agar memperbaiki sistem pelayanan karena pasien menganggap membuang waktu	14 November 2023	Sudah diselesaikan oleh petugas diruangan bersama admission
32	Nama pelapor : Desy Dwi Handayani. Asal Sanur.	NOVEMBER	Rabu, 15 November 2023	Email	Mengeluhkan terkait dengan masalah mobil yang parkir di belakang rs di tikungan sangat mengganggu lalu lintas kendaraan yang melintas	Sudah dilaporkan ke Kabag Umum untuk ditindaklanjuti segera oleh security, menginfokan kepada pemilik kendaraan agar segera memindahkan segera kendaraanya.	15 November 2023	Sudah ditindaklanjuti oleh security



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



33	NNama PX : I Nyoman Sumaryana. BPJS. WNI. Laki-Laki	NOVEMBER	Kamis, 16 November 2023	LANGSUNG	Pasien marah karena tidak dapat kontrol ke poliklinik bedah mulut, karena merasa ketika pertama kesni dan gagal kontrol disarankan oleh petugas datang bulan depannya.	Humas bersama petugas pendaftaran berusaha menenangkan pasien dan mengecek surat kontrolnya dan jadwal reservasinya. Setelah di cek ternyata tanggal 16 oktober bukan 16 november 2023. reservasi pertama tanggal 7 oktober dan dirubah ke 16 oktober 2023. sudah dijelaskan secara baik-baik, kemudian humas berkoordinasi dengan perawat bedah mulut apakah bisa di reschedule lagi dan didapatkan tanggal 5 desember 2023 untuk pasien datang kontrol. Pasien menerima dan akhirnya pulang.	16 November 2023	Sudah diselesaikan oleh petugas.
34	Nama PX : Tiara Egga Wati. Pasien UMUM.	NOVEMBER	Minggu, 19 November 2023	DM INSTAGRA M	Pasien merasa kecewa karena dirasa dokter yang meriksa tidak ramah, dan dirasa buru-buru dalam memberi pelayanan.	FO sudah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pasien dan melaporkan kepada manajemen pelayanan untuk menjadi perhatian kedepannya.	19 November 2023	Sudah disampaikan ke unit kerja yang bersangkutan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



35	Nama pasien : Anggriani Lukitasari Jenis kelamin : perempuan No RM: 04.97.73 MRS : 28/11/2023 BPL: 30/11/2023 pk 10.00 Ruang Cempaka No telpon: 085964405808	DESEMBER	Jumat, 1 Desember 2023	LANGSUNG	Tanggal, 28 pasien menitipkan kakiang bakery di kulkas nurse station cempaka, kemudian tgl 29 sempat diambil dan dimakan 1, kemudian sekitar pk 18.00 dititip kembali di kulkas cempaka, tgl 30 pk 10.00 pasien pulang dan lupa mengambil sisa kue yg dititip di kulkas perawat Suami pasien kemudian datang dan menanyakan terkait kue tetapi kue tersebut sudah tidak ada di kulkas perawat cempaka Pasien kemudian menelepon kembali pk 19.00 dan berbicara dengan perawat supervisi Perawat supervisi meminta waktu untuk melakukan telusur, dan	Setelah berkoordinasi dengan kepala ruangan dan manajemen diputuskan jajan akan diganti dan pasien menerimanya. Keluarga pasien mengapresiasi atas respon baik yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kemudian pada hari minggu tanggal 3 desember 2023 Keluarga px memberikan jajan Jco kepada perawat diruangan sebagai bentuk apresiasi atas tanggung jawab perawat diruangan.	02 December 2023	Sudah diselesaikan dengan manajemen untuk mengganti makanan yang diminta oleh keluarga pasien.
----	--	----------	------------------------	----------	---	--	------------------	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					kemudian perawat menelepon pasien sekitar pk 19.30 untuk mengklarifikasi terkait kue tersebut Pasien meminta pertanggungjawab an rumah sakit dalam bentuk pengembalian kue kakiang bakery tiramisu cake sebanyak 2 slice			
36	Nama : Ni Luh Andika Putri RM : 13.85.75. Px BPJS	DESEMBER	Jumat, 5 Desember 2023	LANGSUNG	Px post ranap dijadwalkan kontrol hari ini dan sudah direservasikan oleh perawat ranap. Pagi tadi datang ke rs ke bagian pendaftaran, tetapi px di arahkan kembali ke faskes 1 untuk mencari rujukan. Px merasa kecewa kenapa harus disuruh mencari rujukan ke faskes 1.	Pukul 11.13 px kembali menghubungi wa fo untuk konfirmasi bahwa akan terlambat datang karena masih nyari rujukan. Karena waktu mepet tutup pendaftaran, kami konfirmasi terkait surat kontrol px karena sesuai aturan bpjs biasanya untuk kontrol pertama post cukup dengan surat kontrol dari rumah sakit. Setelah dicek oleh pendaftaran rajal surat kontrol pertama px masih berlaku. Px marah karena merasa	05 December 2023	Sudah diselesaikan oleh petugas pendaftaran



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



						tidak diedukasi oleh petugas dan langsung disuruh mencari rujukan lagi karena rumah px dan faskes 1nya jauh. Dari pihak rajal menyarankan untuk reschedule besok dan sudah direservasikan kembali, px sudah setuju untuk di reshcedule		
37	Nama : Px a/n I Km Fajar Widnyana. Px BPJS.	DESEMBER	Rabu. 6 Desember 2023	EMAIL	Px sedang dalam masa rawat jalan post operasi bedah plastik dgn dpjp dr Yulan Permatasari. Sudah 5x kontrol tapi 3x tanpa kehadiran dokter dan hanya ada 1 perawat. Pertama kontrol tanpa kehadiran tgl 18/11 perawat bilang tidak ada bahan (karet unt kawat gigi), yg ke2 dan ke3 kontrol tanpa kehadiran dokter tgl 22/11 dan 6/12 hanya ditangani perawat saja. Px	Petugas FO sudah menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien, dan akan menyampaikan kepada manajemen pelayanan.	06 Desember 2023	Sudah disampaikan ke unit layanan rawat jalan untuk menjadi evaluasi pelayanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



					mendaftar kunjungan melalui mobile jkn.			
38	Nama Px : Maria Angela Rosa. BPJS. RM : 14.79.69	DESEMBER	Selasa, 19 Desember 2023	LANGSUNG	Pasien patah tulang tsb diberikan infus (terlihat difoto label orange) nama kurang jelas krn yg difotokan agak samar,, pasien merasakan setiap setelah diberikan infus tersebut merasa sangat terbantu krn nyeri nya jauh berkurang. Pasien mendapatkan infus tersebut kemarin 3x pemberian. Sempat diberikan obat minum dgn paracetamol tapi sama sekali tdk ada perubahan nyeri tetap ada. Pada malam hari saat nyeri pasien kambuh keluarga pasien meminta utk diberikan lagi	Petugas FO mengkonfirmasi ke petugas ranap cempaka memastikan kebenaran tersebut dan disampaikan bahwa memang benar bahwa obat yang ditanggung oleh bpjs tersebut telah mencapai batasan sesuai dengan informasi dari farmasi. Dan akan digantikan dengan obat lainnya kepada pasien.	19 Desember 2023	Sudah dikonfirmasi ke unit farmasi dan dikatakan akan digantikan dengan obat lainnya sesuai dengan indikasi medisnya.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



				infus yg sama krn pasien sama sekali tdk bisa beristirahat tetapi saat meminta obat tsb pengakuan dari perawat ranap n dokter mengatakan: tidak bisa memberikan obat itu lagi krn dari BPJS ada jatah atau pembatasan pemberian obat ke pasien Keluarga pasien tetap berkeras agar infus tsb diberikan n akhirnya diberikan lagi tapi perawat mengatakan ke pasien: tidak bisa memberikan infus itu lagi krn batas utk pasien sudah habis		
--	--	--	--	--	--	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



39	Nama px : Nandini (WNI). PX Umum	DESEMBER	Hari Jumat, 22 Desember 2023	LANGSUNG	Kritik dan Keluhan px adalah : 1. Kenapa reschedule diinfokan di Hari H dan sudah hamper siang? Kenapa tidak H-1 atau pagi hari sebelum jam pelayanan mulai. Karena banyak pasien yang harus menempuh jarak jauh ke RSBM 2. Kenapa petugas tidak dibagi jadwalnya? Apakah seluruh petugas ikut rapat hingga mengabaikan pasien? Sebaiknya jika ada rapat, petugas harus tetap ada yang melakukan pelayanan.	Saat menyampaikan keluhannya pada FO dan bagian Fisio, px cukup emosi dan marah. Namun ketika berbicara dengan humas, pasien sudah cukup tenang dan menyampaikan dengan baik dan kooperatif. Px juga menyampaikan bahwa pelayanan medis fisio sangat baik. Namun hari ini Px kecewa karena px sudah membuang waktu rapat penting dan perjalanan jauh, namun sampai di RSBM ternyata di reschedule dan pelayanan tutup lebih awal tanpa pemberitahuan sebelumnya.	22 Desember 2023	Sudah dikonfirmasi kepada manajemen untuk menjadi perhatian unit layanan yang bersangkutan.
----	---	----------	---------------------------------------	----------	--	--	---------------------	---



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



40	Nama px : NK. Dewi Rahmani. RM : 12.62.94. Px BPJS Naik Kelas. Perempuan. Alamat : Jl. Sari Gading No 23 Dps	DESEMBER	Hari Minggu, 24 Desember 2023	LANGSUNG	Keluarga px mengeluhkan terkena tumpahan cat plafonf dikamar 4309.	Setelah mengkonfirmasi kepada perawat akhirnya px dipindahkan ke kamar 4301. Px merasa sangat berterima kasih kepada petugas yang sudah mau respon cepat dengan mengganti ke kamar yang lebih baik.	24 Desember 2023	Sudah ditangani oleh perawat diruangan.
----	--	----------	--	----------	--	--	---------------------	--

Bali, 4 Januari 2024



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

