



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN TRIWULAN II

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

I. PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

II. PENGELOLAAN PENGADUAN

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

1. Ruang Pengaduan (Langsung)

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

2. Kotak Saran

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

3. Hot Line Service (Whatsapp)

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

4. Website

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

5. Media Sosial

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

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

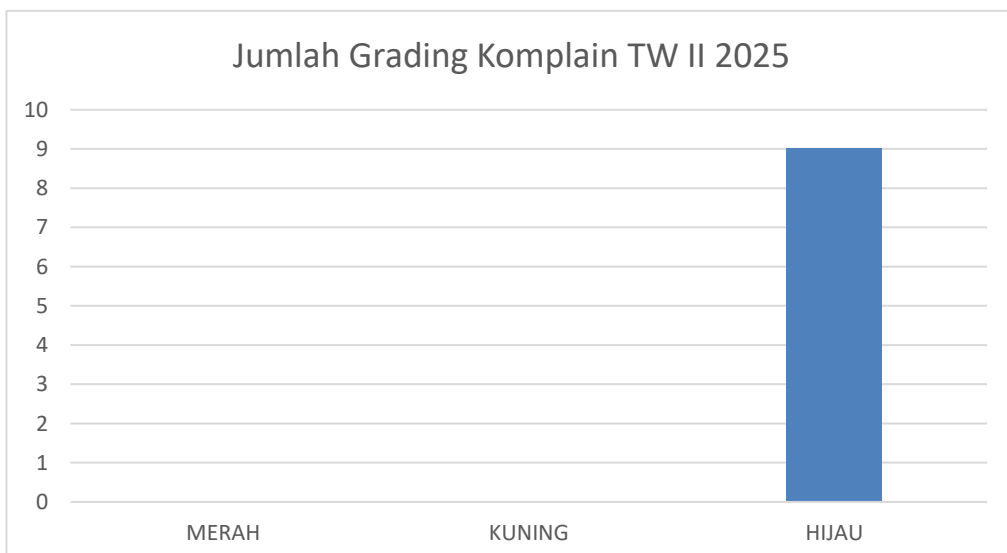
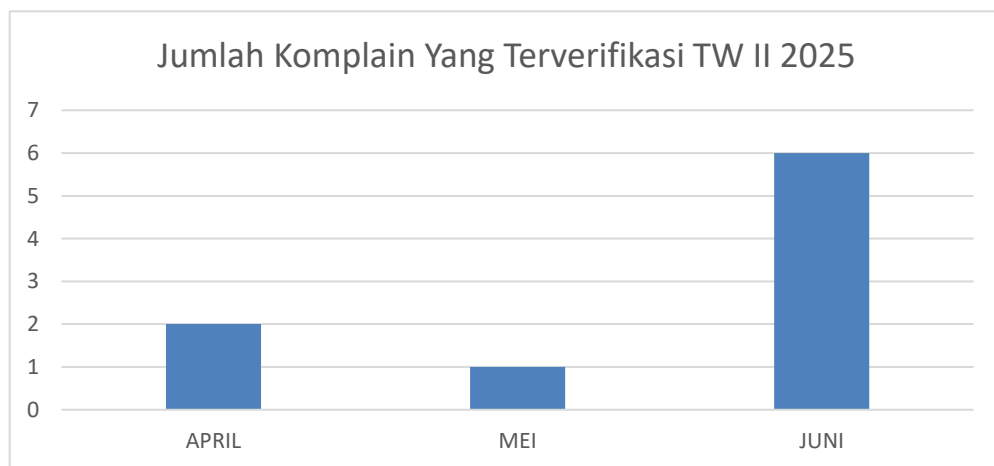
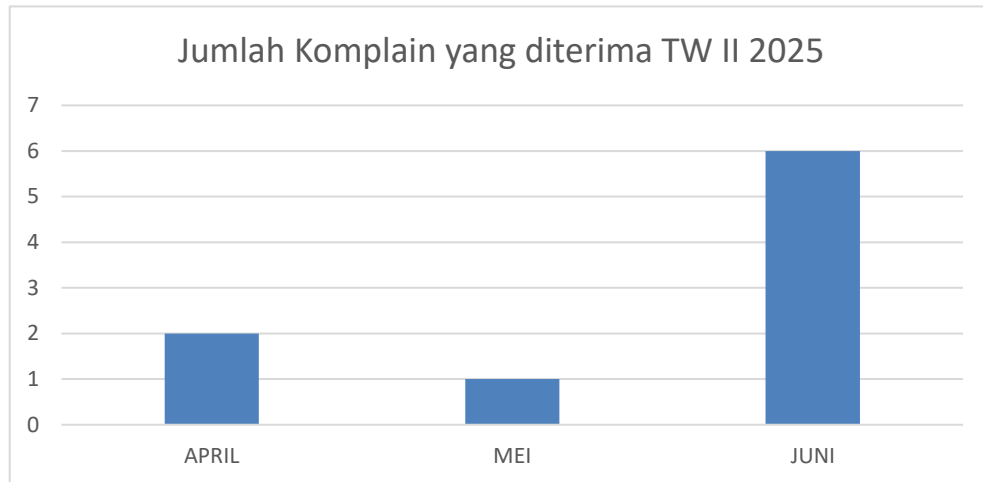
6. Email

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

7. Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO)

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

III. MONITORING DAN EVALUASI



Analisa : Dari pengaduan masyarakat yang masuk ke RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali pada Triwulan II terdapat 9 komplain yang terdiri dari media website sebanyak 5 komplain dan secara lisan 4 komplain,

dimana pengaduan tersebut mengeluhkan pelayanan seperti dibawah ini :

1. Layanan poliklinik reguler sebanyak 5 aduan
2. Layanan Diklit dan Sarpras sebanyak 1 aduan
3. Layanan Kasir sebanyak 1 aduan
4. Layanan Cuatomer service sebanyak 1 aduan
5. Layanan Farmasi sebanyak 1 aduan

Kategori komplain Triwulan II Tahun 2025 semuanya termasuk dalam Komplain Kategori Hijau (KKH). Dari 9 aduan tersebut sudah dilakukan tindak lanjut.

Denpasar, 30 Juni 2025
Kepala Bagian Administrasi Umum



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

Pembina/ IV a

NIP. 19691107 199203 1 009

LAPORAN PENANGANAN KOMPLAIN RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

PROVINSI BALI

Dari Tanggal 01-04-2025 Sampai 30-06-2025

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
1	03-04-2025	Ni Ketut Suwirmi			Saya sudah dijadwalkan operasi tanggal 3 Maret 2025. Saya datang ke RS sesuai jadwal. Saat sampai di RS, petugas loket bilang rujukan saya habis masa berlakunya. Yang saya tanya kalau rujukan habis masa berlakunya kenapa saya dikasih surat kontrol dengan keterangan rujukan masih berlaku sampai Mei 2025? Kenapa tidak pada saat kontrol terakhir diinfo bahwa rujukan kami habis atau pada saat tanggal operasi ditentukan. Jadi kami sekarang balik lagi pulang untuk ngurus rujukan. Kasian pasien (ibu saya) sudah lama menunggu jadwal operasi, taunya pas hari H batal. Saya sangat kecewa	Grade Hijau	Lisan	- Poliklinik Reguler - Customer Service - Kabid Pelayanan Keperawatan - IT - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Customer Service - 04-04-2025 Customer Service sudah meminta maaf atas kejadian tersebut. CS langsung koordinasi ke penjadwalan agar segera pasien mendapat jadwal baru, serta kordinasi dengan pihak poli, loket dan IT terkait kejadian ini agar kedepannya tidak terjadi lagi. Pasien berterimakasih atas penanganan keluhannya dan menerima penjelasan cs (tanggal 03 April 2025, pk 09.40 WITA) Poliklinik Reguler - 07-04-2025 Berdasarkan sistem muncul masa berlaku rujukan pasien di bulan mei dan SKDP bisa dicetak. Seharusnya tidak bisa dicetak SKDP kalau masa rujukan sudah tidak berlaku tetapi pada pasien ini tetap bisa tercetak sehingga dijadwalkan sesuai tanggal yang ditetapkan DPJP.	Poliklinik Reguler - 07-04-2025 Koordinasi dengan pihak IT agar masa berlaku rujukan di SKDP dihapus karena tidak sesuai dengan masa berlaku yang sebenarnya. Pihak IT menyanggupi tapi menunggu Vendor.	IT - 09-04-2025 Siap dikoordinasikan dengan Vendor Kabid Pelayanan Keperawatan - 09-04-2025 Mohon maaf atas kejadian ini dan terima kasih juga dengan adanya komplin ini kami selalu berusaha berbenah semoga kedepannya lebih baik lagi, melalui upaya: 1. Melaksanakan koordinasi dengan IT untuk memfasilitasi sosialisasi ulang 2. Melaksanakan koordinasi dengan KA instalasi dan koordinator terkait kepatuhan perawat terhadap langkah-langkah penerbitan SKDP 3. Melaksanakan koordinasi dengan Unit RM khususnya admisi/loket bila ada kasus seperti ini agar diinfokan ke rawat jalan sehingga kasus sama terulang lagi dapat diminimalisir	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 09-04-2025 setelah dilakukan penelusuran. SKDP yang dikeluarkan memiliki tanggal expired rujukan yang berbeda, hal ini karena pasien merupakan pasca ranap yang kontrol ke poli rawat jalan. seharusnya skdp dibuat dengan mengklik kunjungan rawat jalan sebelum ranap (sesuai dengan sistem SKDP yang dikeluarkan oleh BPJS). Selanjutnya diingatkan kembali kepada petugas rajal terkait proses pengeluaran skdp pada kunjungan rajal pertama setelah rawat inap, dengan mengklik kunjungan rajal sebelum rawat inap.	09-04-2025 - Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
2	18-04-2025	Remond Rudi			Perlu tambahan orng di bagian farmasi. Supaya tidak terjadi penumpukan/antrian sangat lama	Grade Hijau	Website	- Farmasi - Kabid Pelayanan Penunjang - WadirPelayanan, Penunjang dan Diklit	<u>Admin web - 21-04-2025</u> admin sudah merespon google review yang diberikan dengan meminta maaf atas ketidaknyamanannya , berterimakasih sudah memberikan kritik saran dan meminta kronologi lengkap keluhan supaya bisa tepat melakukan ditindaklanjuti	<u>Farmasi - 21-04-2025</u> Saat ini jumlah petugas farmasi di apotek reguler sudah cukup, namun pada saat itu saat itu memang ada 2 petugas farmasi yg sedang ikut pelatihan tetapi sudah di backup oleh petugas farmasi dari unit lain (petugas gudang farmasi). Data rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk bulan April adalah 3 menit yaitu tidak melewatiSPM untuk pelayanan obat non racikan (	<u>Kabid Pelayanan Penunjang - 21-04-2025</u> Untuk saat ini jumlah petugas farmasi masih cukup, hanya kondisi tertentu yg kurang tapi hal itu dapat diantisipasi dengan backup dari unitfarmasi yg lain. Sampai saatini, waktu tunggu layananresep/obat di apotek tidakmelebihi standar pelayanan ygsdh ditetapkan, tapi kami selaluberkoordinasi ke staf farmasiagar selalu memperhatikan/meningkatkan mutu layanan shg dapat mengurangi resiko komplain.	<u>Wadir Pelayanan, Penunjang dan Diklit - 25-04-2025</u> Sudah dilakukan tindak lanjut dan koreksi	25-04-2025 Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
3	14-05-2025	Nathaza Yanuaritsha			Pegawai RS ramah, untuk loket di depan cukup cepat krna saya menggunakan pendaftaran online yg memang berbeda dgn yg manual, tetapi di dalam pelayanan poli sangattttttt sangat lama... Ke RS jm 8 pagi dgn pendaftaran online sejak 5hari sebelumnya sejak kami d Labuan Bajo tapi sampai jam 14.00 siang pelayanan blm selesai bahkan untuk org yg datang lebih dahulu daripada kami jga blm selesai... Kami adalah pasien rujukan dr RS di Labuan Bajo, kami mempercayakan pelayanan di RS ini krn RS ini adalah RS khusus mata terdekat dgn tempat kami dgn harapan pelayanan yg baik dan cepat... Bahkan tante sy yg jga d rujuk karna penyakit mata dgn diagnosa yg sdh sangat parah, tindakan nya ditunda sampai dgn 1 bln blm ada tindakan, obat pereda nyeri pun tdk diberikan bhkan diminta dirujuk ke sanglah.. Sungguh kecewa krna kami datang dr tempat jauh dgn memperkirakan smua biaya hidup d sini.. smga bsa memperbaiki kinerja krna smua skrgberbasis online shrsnya bsa lebih mudah dancepat, smga RS ini bsa lebih baik dr sbeln nya..Mksih	Grade Hijau	Website	- PoliklinikReguler - Kabag Perencanaan dan Pengembangan - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	Poliklinik Reguler - 19-05-2025 Pada hari dimana pasien mengeluh pelayanan sangat lama oleh karena terjadi gangguan sistem dari pukul 08.00 sampai di atas pukul 12.00, sehingga pelayanan terdampak tidak bisa input SIMRS, tidak bisa input E RM. Dan berdasarkan investigasi ke seluruh ruang poliklinik tidak ada pasien yang renc ana dirujuk ke sanglah sesuai yang dikeluhkan pasien.. Kabag Perencanaan dan Pengembangan - 20-05-2025 Kondisi saat itu terjadi oleh karena adanya Bug pada sistem RME paccka aktivits update yang emerlukan waktu untuk dapat menjadikan ERM berfungsi dengan optimal Admin web - 21-05-2025 Admin sudah merespon komplain yang disampaikan melalui Google review, pelapor tidak merespon balasan dari admin sampai tanggal 17 Mei 2025.	Poliklinik Reguler - 19-05-2025 Koordinasi dengan IT.	Kabag Perencanaan dan Pengembangan - 20-05-2025 Telah dilakukan perbaikan dan konfigurasi ulang untuk optimalisasi RME	Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 21-05-2025 Terima kasih telah melakukan tindakan korektif dan tindak lanjut terhadapkomplain yang masuk.untuk selanjutnyamohon kepada Tm ITuntuk mengantisipasi kemungkinan timbulnya permasalahan yang sama, setiap selesai mengupdate sistem SIMRS/eRM agar mempermaklumkan kemungkinan terjadinya Bug yang dapat memperlambat proses penginputan SIM RS maupun e RM. Lebih lanjut, komplain diatas juga menyoroti terkait kettidak puasanterhadap patient journeyyang dialami selama melaksanakan proses pengobatan. Mohon hal ini juga menjadi perhatian bagi seluruh PPA untuk dapat memberikan edukasidan informasi kepadapasien dengan lebihbaik terkait prosedurpemeriksaan danpengobatan yang akandilakukan kepada pasien. Terima kasih patient	21-05-2025 Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
4	03-06-2025	putu dody permana	087721593612	putudodypermana@gmail.com	Datang ke rumah sakit jam tgl 2 Juni 2025 jam 8.30 pagi, daftar pakai umum, (rencana awal daftar lewat WA, TAPI WA TIDAK DIBALAS SEJAK HARI RABU 28 MEI 2025) ini karena saya pengguna IOS jadi tidak bisa download hidoc. Alternative nya kan WhatsApp, tapi kok slow respond banget?! Setelah daftar, nunggu di poli 2 jam. Jam 10.30 baru dipanggil utk dipakaiin tetes mata pelebar retina. SAMPAI JAM 12.30 GAK DIPANGGIL JUGA sampai efek tetes mata hilang?! Lalu kita putuskan utk tinggalin antrean dan tidak jadi kontrol karena harus kerja. Dan hari ini, 3 Juni 2025, ditelpon pihak rumah sakit disuruh bayar tindakan tetes mata pelebar retina kemarin seharga kita kalau kontrol sampai dokter.Ga habis pikir. Bad service, slow respond. Kalau memang ramai, harusnya punya jalan pikir ntah itu dokter yang praktek ditambah, atau batasi pendaftaranpeserta di hari itu.	Grade Hijau	Website	- PoliklinikReguler - Customer Service - Kabag ADUM - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	<u>Customer Service - 08-06-2025</u> customer service sudah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, berterimakasih atas masukan dan saran yang diberikan dan memberitahukan bahwa kritik yang diberikan akan segera ditindaklanjuti <u>Poliklinik Reguler - 10-06-2025</u> Berdasarkan informasi dari petugas poli pasien datang dan diperiksa oleh petugas kurang lebih pukul 10.30 wita dan sudah diberikan informasi akan menunggu lama diperiksa dokter spesialis oleh karena nomor besar (36) pasien bisa menerima. Tetapi saat dipanggil pukul 13.00wita untuk pemeriksaan ke dokter spesialispasien sudah tidak ada/pulang	<u>Customer Service - 08-06-2025</u> Membuat SPO Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan melalui WhatsApp <u>Poliklinik Reguler - 10-06-2025</u> Koordinasi dengan loketapabila pasien tidak mendaftaronline dan nomor besar agar memberitahu estimasi jam dilayani oleh dokter spesialis apabila pasien didaftarkan lebih awal dari jam yang seharusnya	<u>Kabag ADUM - 10-06-2025</u> Untuk customer service sudah dilakukan penegasan kembali agar secara rutin melakukancek terhadap informasi ataupun pertanyaan yg masuk baik wa maupun medsos	<u>Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 10-06-2025</u> Telah dilakukan koordinasi dan rencana tindak lanjut berupa SPO dan mengingatkan secara terus menrus untuk secara rutin melakukan cek terhadap pesan dan pertanyaan yang masuk	10-06-2025 Selesai
5	12-06-2025	putu gede mahesa rakabuming jaya			Pasien mendapatkan surat rencana kontrol dari RS Mata Bali Mandara tertanggal 13 Maret 2025, dengan jadwal kunjungan kontrol tertulis 05 Juni 2025 s.d. 10 Juni 2025 (masa berlaku rujukan). Karena pada tanggal 5 Juni 2025 dokter yang bersangkutan sedang cuti, pasien diarahkan untuk kontrol pada tanggal 10 Juni 2025 dan telah mendaftar melalui aplikasi rumah sakit dengan estimasi pelayanan pukul 12.14 WITA. Namun, saat tiba di rumah sakit, pasien diinformasikan bahwa rujukan sudah tidak berlaku dan SEP tidak bisa diterbitkan. Padahal secara tertulis dalam surat, rujukan masih berlaku hingga tanggal 10 Juni 2025.	Grade Hijau	Lisan	- Loker Reguler/Admission - Poliklinik Reguler - Customer Service - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	<u>Customer Service - 17-06-2025</u> Terkait komplain dokter tidak ada cs sudah korfirmasi ke kordinator poli Dan terkait rujukan cs sudah kondinasi ke bpjs .dan pasien sudah di KIE kalau tidak ada keluhan hari pasien dipersilahkan cari rujukan tapi px milih umum dulu,bukan cs mengarahkan umum serta cs sudah minta maaf atas ketidaknyamaan saat dirs <u>Poliklinik Reguler - 18-06-2025</u> Untuk masalah rujukan dan daftar online bukan ranah rawat jalan. Mengenai dokter yang pulang lebih awal oleh karena beliau sakit, tetapi masih ada residen dan chip residen yang jaga di poli beliau. <u>Loker Reguler/Admission - 19-06-2025</u> Saat pasien akan di daftarkan oleh petugas pendafatran, rujukan pasien habis masa berlakunya dan pasien sudah diarahkan untuk mencari rujukan baru sesuai dengan alur rujukan sebelumnya (rujukan berjenjang).	<u>Customer Service - 17-06-2025</u> Kordinaai dengan bpjs agar pasien yang masa rujukan sudah tidak berlaku agar tidak biaa mendaftar online			23-06-2025 - Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
6	13-06-2025	Redi astrawan			Px merasa tidak puas dengan pelayanan kasir di vip ,tgl 13 juni kontrol 2 setelh lasik merasatidak sesuai dari pembayaran pertama,petugastidak memperlihatkan berapa jumlah uang yang diberikan konsumen, dan dikontrol tgl 13 pxcoba test bayar 286rb tp px nyerahkan uang 400tanpa ngasih tahu konsumen bahwa uangnyalebih. Akhirnya konsumen bertanya coba hitunguang saya berapa ,baru petugas tahu uang pasienlebih. Pasien berharap agar petugas bisa dibinalebih baik.	Grade Hijau	Lisan	- Customer Service - Kabag Keuangan - Wadir Administrasi dan Sumber Daya - Kasir	Customer Service - 19-06-2025 customer service sudah meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan yang dialami dan berterimakasih atas kritik dan saran yang diberikan dan akan segera ditindaklanjuti. Kasir - 19-06-2025 Kasir sudah meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan dan mengembalikan jumlah uang sesuai dengan yang seharusnya	Kasir - 19-06-2025 Kedepannya kasir akan lebih teliti dalam menerima jumlah uang dan menghitung di depan pasien langsung	Kabag Keuangan - 20-06-2025 Mengingatkan danMenegaskan kepada petugaskasir VIP, agar kejadian inidijadikan pelajaran dan tidakterulang lagi. Tetap bekerjasesuai SOP, bekerja lebih telitidan cermat. Dan selain itu jugakejadian ini disampaikan/dikoordinasikan juga ke PetugasKasir REGULER agar tidakterjadi hal yang sama. Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 23-06-2025 Terima kasih Kabag Keuanan, lakukan monev dan refresh secara berkala di unit layanan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama	Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 23-06-2025 Terima kasih Kabag Keuangan, lakukan mnev dan refresh SPO secara berkala di unit layanan untukmencegah terulangnyakesalahan yang sama	24-06-2025 - Selesai
7	19-06-2025	ASUN	08155888337	effyrosiana@gmail.com	Mana boleh dokter retina atas nama Ketut Semara mengatakan daripada nanti pasien diusir, itukan kata kata preman dan katanya kami kan pakai BPJS, Padahal kami orang tidak mengerti maka kami tanya temtang injeksi jarum ke mata dan mana boleh dokter kembalikan aku ke Bali Jimbaran, karena Bali Jimbaran ga ada dokter retina	Grade Hijau	Lisan	- Poliklinik Reguler - Customer Service - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Customer Service - 19-06-2025 Customer service sudah meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Customer service kordinasi dengan Ka Instalasi rawat jalan (dr. Ayu) sehingga SEP balik pasien dibatalkan dan menyarankan pasien untuk ganti dokter serta memberikan penjelasan bahwa kita punya 3 dokter retina yang bisa pasien pilih Poliklinik Reguler - 20-06-2025 Saat kejadian kepala instalasi langsung bertemu dgn pasien, mendengarkan keluhan pasien dan memberikan opsi untuk second opinion ke Dokter Vitreo RETina lain diRSMBM, pasien menerima dan akan dihubungi kembali utk memastikan tanggal kontrol. Ka IRJ pada hari yang sama mengumpulkan perawat pendamping dan mendapat penjelasan lengkap ttg permasalahan yang dikeluhkan pasien.	Poliklinik Reguler - 20-06-2025 Mengkonsulkan pasien ke Dokter Vitreo RETina yang lain di RSMBM dan mengkoordinasikan ke beliau langsung dan beliau setuju utk menangani pasien tsb. Mengklarifikasi ke perawat pendamping sbg saksi saat pemeriksaan berlangsung.	Poliklinik Reguler - 20-06-2025 Bidang pelayanan Medik dan Customer SService (menghubungi pasien utk jadwal kontrol kembali ke RSMBM) Kabid Pelayanan Medik - 20-06-2025 Mengingatkan kepada petugas kepastian pelayanan termasuk antrian, jika ada hal lain yang diberlakukan agar dikomunikasikan dengan baik	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 11-07-2025 tindak lanjut sudah sesuai	20-06-2025 - Selesai
8	24-06-2025	blu sky			Jelek sekali penangan nomer antrian, dengan dalih disuruh ngambil nomer antrian lewat online tapi yang di layani yang penih datang duluan dengan orang orang yang tidak daftar online,sangat buruk sekali	Grade Hijau	Website	- Poliklinik Reguler - Kabid Pelayanan Medik - Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan	Poliklinik Reguler - 30-06-2025 Pada tanggal tersebut DPJP memulai pelayanan terlambat karena ada sosialisasi tentang poli BPJS eksekutif sehingga pasien diperiksa MUNDUR DARI ESTIMASI. ada beberapa pasien yang dipanggil lebih awal oleh karena memerlukan konsul ke anastesi dan penyakit dalam.	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 01-07-2025 Pastikan pasien mendapatkan klarifikasi jika ada pasien yang dengan kondisi perlu ke penyakit dalam /anestesi	Kabid Pelayanan Medik - 01-07-2025 Mengarahkan dokter untuk senantiasia menjaga komunikasi yang baik antara dokter dan pasien	Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan - 11-07-2025 Pastikan pasien mendapatkan klarifikasi jika ada pasien yang dengan kondisi perlu ke penyakit dalam /anestesi	01-07-2025 - Selesai

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Isi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
9	30-06-2025	Kyourbaeee			Rumah sakit kok ada jamur black mold gak di service dari lama sampai skrang masih bocor wkwkk, bahaya kehirup orang	Grade Hijau	Website	- Kabag ADUM - Kabid Diklit dan Sarpras - Wadir Administrasi dan Sumber Daya	<u>Kabid Diklit dan Sarpras - 30-06-2025</u> Identifikasi lokasi kebocoran atap <u>Admin web - 30-06-2025</u> Admin sudah meminta maaf atas ketidaknyamanhan yang dialami pasien dan sudah memberitahukan tindak lanjut yang sudah rumah sakit lakukan	<u>Kabid Diklit dan Sarpras - 30-06-2025</u> sudah dilakukan perbaikan hari sabtu, 28 Juni 2025.Melakukan monitoring setiaphari untuk lokasi rawan terjadikebocoran	<u>Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 02-07-2025</u> Mohon unit sanitasi termasuk cleaning service ikutmelakukan monitoringterhadap adanya hal-hal yangmengganggu kebersihan danberesiko menimbulkanpenyakit, bila ada berkaitandengan sarpras agar segeraberkoordinasi dengan IPSRS	<u>Wadir Administrasi dan Sumber Daya - 02-07-2025</u> Kabag Adum lakukan monev secara berkelanjutan	02-07-2025 Selesai