

REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BULAN : JANUARI 2024

JML. PENGADUAN YG MASUK	4
JML. PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	4
JML. PENGADUAN YG BLM/TDK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENANGANAN	MONITORING			KET		
				PENGADUAN/ KELUHAN / KOMPLAIN	KRITIK / SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN / PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL			
				RINGAN	SEDANG	BERAT	OPEN/ CLOSE							
1	06/01/24	Danaanjaya, Gautama, Saluton, Laki-laki	Korak SaranMedia Elektronik : Instagram	Pelapor mengeluhkan sistem serta regulasi pendaftaran pasien di Loket Pendaftaran yang menyebabkan antrian semakin panjang dan amburadul.			Administrasi	Petugas penguaduan melakukan konfirmasi ke bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik, Instalasi Rekam Medik RSD Mangusada. Petugas memberikan klarifikasi kepada pelapor melalui media sosial Instagram bahwa Manajemen rumah sakit telah mengetahui permasalahan terkait proses pendaftaran pasien di Loket Pendaftaran Poliklinik bertempat di Gedung G, Lt1 RSD Mangusada. Hal ini dikarenakan oleh adanya perbaikan sistem pada proses pendaftaran pasien sehingga pelayanan pasien di poliklinik menjadi terganggu. Kami sedang berupaya agar dapat melakukan sinkronisasi dengan Ketenaman BPJS terbaru terkait penempatan Perumahan Sdkk jati pada pasien saat pendaftaran di Loket Pendaftaran Poliklinik. Petugas mohon permakluman kepada pelapor atas kejadian tersebut, dan senantiasa kami akan selalu berbenah untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Keluhan terselesaikan.				Close	08/01/24	Sistem pendaftaran pasien masih berproses perbaikan
2	06/01/24	Bagak Kentut, Laki-laki, Br-Lebah Pangkajene, Mengwi, Telp: 0851.0260221	Isian : Langsung ke petugas	Pelapor mengeluhkan terkait sistem antrian pendaftaran pasien di Loket Pendaftaran Poliklinik. Pasien sudah datang ke rumah sakit pukul 04.00 pagi untuk mengambil nomor antrian, tetapi saat jam buket justru pasien-pasien yang datang belakangan datang ikut berbetub ambil antrian sampai petugas naik ke atas meja, dorong-dorongan hingga laruh. Saat dapat nomor justru dikasi nomor lansia padahal buket lansia dan kontrol ke Poli Saraf. Mohon perbaikan dengan mencontoh sistem di RSDP Prok. Ngoerah saja.			Administrasi	Petugas penguaduan melakukan konfirmasi ke bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik, Instalasi Rekam Medik RSD Mangusada. Petugas memberikan klarifikasi kepada pelapor melalui media sosial Instagram bahwa Manajemen rumah sakit telah mengetahui permasalahan terkait proses pendaftaran pasien di Loket Pendaftaran Poliklinik bertempat di Gedung G, Lt1 RSD Mangusada. Hal ini dikarenakan oleh adanya perbaikan sistem pada proses pendaftaran pasien sehingga pelayanan pasien di poliklinik menjadi terganggu. Kami sedang berupaya agar dapat melakukan sinkronisasi dengan Ketenaman BPJS terbaru terkait penempatan Perumahan Sdkk jati pada pasien saat pendaftaran di Loket Pendaftaran Poliklinik. Petugas mohon permakluman kepada pelapor atas kejadian tersebut, dan senantiasa kami akan selalu berbenah untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Keluhan terselesaikan.				Close	08/01/24	Sistem pendaftaran pasien masih berproses perbaikan

3	11/01/24	Pak Gede, Laki-laki	Media Elektronik : Facebook (Suara Badung)	Pelapor mengeluhkan kepada pihak terkait jika pembayaran Tarif Parkir termasuk mahal di RSD Mangusada				Close	12/01/24	Penerapan E-Parkir berjalan baik sesuai PERDA No.7 Tahun 2023
4	13/01/24	Oka Putra Wirawan, Laki-laki, Telp. 085704129590	Media Elektronik : WhatsApp	Pelapor mengeluhkan terkait Pelaksanaan Pembayaran Tarif Parkir yang tidak sesuai dengan informasi, yang seharusnya 4 ribu, tapi kenyataannya dikenakan 6 ribu. Saya punya keluhan yang opname, parkir motor seharga yang dikenakan 10ribu, padahal tertera di Informasi Stribu dalam sehati.		Tarif			15/01/24	Penerapan E-Parkir berjalan baik sesuai PERDA No.7 Tahun 2023

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran

Ns. Ni Nyoman Suardani, S.Kep., MM.
NIP. 196806171997032002

Mangupura, 31 Januari 2024

Pranata Humas

Ni Putu Esti Wadandari, ST.MT.
NIP. 198212302011012006


REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BULAN : FEBRUARI 2024


JML. PENGADUAN YG MASUK	1
JML. PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	1
JML. PENGADUAN YG BLM/TKK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENANGANAN	MONITORING					
				PENGADUAN/KELUHAN/ KOMPLAIN	KRITIK / SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN / PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL	KET		
1	15/02/24	Bihart Balazs, Lakt-lakt, Bongan Tabanan (Hungrta), Telp. +36304064754	Lisan : langsung ke petugas	Biaya pemasangan arming terlalu mahal (perlu review harga). Petugas tidak memberikan informasi harga sebelum dilakukan pemasangan arming. Sebalinya informasi tindakan yang dilakukan terlebih dahulu.			Administrasi	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi ke Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala Instalasi Gawat Darurat dan Kepala Bidang Pengembangan Layanan serta ke Bagian Keuangan RSD Mangusada. Manajemen RSD Mangusada masih berproses untuk mengkaji tarif terkait pemasangan Arming di rumah sakit. Petugas medis agar dapat berkomunikasi efektif dengan pasien dan memberikan pelayanan medis sesuai dengan Standar Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Keluhan terselesaikan.	RINGAN	SEDANG	BERAT	OPEN/ CLOSE	16/02/24	Proses mengkaji Tarif Layanan

Mengetahui,
Kepala Bagian Umum dan Pemasaran


Ns. Ni Nyoman Suwardani, S.Kep.,MM.
NIP. 196806171997032002

Mangupura, 28 Februari 2024
Pranata Humas


Ni Putu Esti Wicandari, ST.MT.
NIP. 198212302011012006

REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BULAN : MARET 2024


ML.PENGADUAN YG MASUK	5
ML.PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	5
ML.PENGADUAN YG BLM/TDK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENANGANAN	MONITORING					
				PENGADUAN/ KELUHAN / KOMPLAIN	KRITIK / SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN / PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL	KET		
1	14/03/24	Bredjya, Laki-laki, Jl.Danau Berman, Telp.087861104786	Ulasan : langsung ke petugas				Pelayanan kesehatan, Snpas, silap perilaku petugas	Petugas pengaduan melakukan penelusuran serta konfirmasi ke bidang terkait. Petugas menyusun jadwal ke Sekretaris Direktur untuk mengagendakan penyempulan keluhan tersebut antara pelapor dengan Direktur RSUD. Petugas pengaduan telah berkoordinasi dengan bidang Penunjang dan sedang dilakukan proses perbaikan terhadap olih petugas teknis dari Sarana Prasarana. Selain itu, Kebag umum dan Pemasaran memfasilitasi pelapor bertemu dengan Direktur didampingi Wakil Pelayanan, Kepala Bidang Penunjang dan Ketua Btk Hukam RSUD Mangusada untuk memberikan klarifikasi pengaduan secara langsung bahwa petugas IPSRS telah berproses untuk memperbaiki/merenovasi sarpras tersebut. Kepala K3RS melakukan evaluasi untuk meningkatkan Manajemen Risiko pada seluruh layanan yang tersedia di rumah sakit. Bagian SDM juga akan melaksanakan pelatihan komunikasi efektif kepada seluruh petugas RS secara berkala sehingga kedepannya pelayanan semakin optimal. Keluhan terselesaikan.				Close	18/03/24	Snpas sedang proses renovasi.
2	16/03/24	Nabilla R. perempuan	Website : Google				Pelayanan kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi kepada bidang terkait. Petugas pengaduan membagikan link pengaduan agar dibantu memberikan penjelasan serta kronologi kejadian dari keluhan pelapor agar dapat ditindaklanjuti oleh petugas pengaduan. Keluhan terselesaikan.				Close	16/03/24	Petugas tidak menemukan keluhan lanjutan
3	18/03/24	Rosevina, Perempuan	Media Elektronik : Whatsapp				Prosedur	Petugas pengaduan menyempulkan keluhan kepada bidang Penunjang, Kepala Instalasi Farmasi. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor bahwa petugas pengaduan telah berkoordinasi dengan petugas Farmasi Rawat Jalan agar memberikan KIE kepada pelapor secara langsung terkait layanan obat tersebut. Keluhan terselesaikan.				Close	19/03/24	Petugas menyempulkan sesuai SPO
4	28/03/24	I Putu Gede Ananra Sica, Laki-laki, 32 th, Br. Deleod Bale Agung, Telp.085205568185	Media Elektronik : Google				Silap Perilaku Petugas Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi ke Bidang Penunjang, Kepala Bidang Penunjang. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan secara lisan kepada pelapor bahwa petugas di penyediaan obat telah memberikan KIE sesuai kebutuhan dan menjelaskan stock obat kosong di farmasi. Manajemen SSD Mangusada akan melakukan evaluasi terhadap silap perilaku petugas kesehatan dalam melayani pasien agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Keluhan terselesaikan.				Close	30/03/24	Revisi Silap Perilaku Petugas Kesehatan


5	30/03/24	Harry Joel Kasanick, Laktiklaid, Teip- 0811396377	Media Elektronik : Whastzapp	Pelapor mengeluhkan bahwa pasien di rujuk dari RS Siloam oleh dr. Husman ke Klinik Bedah di BSD Mangunada tersedia alat Laparoscopy untuk pasien dengan diagnosis Hernia. Setelah pasien melakukan konsultasi ke Poli Bedah Digestif, dr. Adi menjelaskan ke Husman dari RS Siloam Denpasar ternyata tidak akurat. Sehingga akhirnya pasien minta dirujuk baik ke RS Siloam, tetapi dr. Adi menolak untuk mengeluarkan surat rujukan ke RS lain kepada pasien	Prosedur	Penugas pengaduan melakukan konfirmasi ke Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik, KSM Bedah. Penugas pengaduan memfasilitasi KSM Bedah untuk memberikan klarifikasi pengaduan detail secara lisan kepada pasien sesuai prosedur/keputusan BPJS jika dr. Adi sebagai DPJ wajib meregakan diagnosa terlebih dahulu sebelum memberikan persuluhannya untuk mengeluarkan surat rujukan ke RS lain kepada pasien. Keluhan terselesaikan.		Close	30/03/24	Sesuai ketentuan BPIS
---	----------	---	---------------------------------	---	----------	--	--	-------	----------	--------------------------

Mengetahui

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran


 Ni Nyoman Suardani, S.Kep.-MM,
 NIP. 196806171997032002

Mangupura, 31 Maret 2024


 Pranata Huhna
 Ni Putu Esti Walandari, ST.MT.,
 NIP.198212302011012006

REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BUKAN : APRIL 2024

JML PENGADUAN YG MASUK	1
JML PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	1
JML PENGADUAN YG BLM TDK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENANGANAN	MONITORING			KET		
				PENGADUAN / KEUJAHAN / KOMPLAIN	KRITIK / SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN / PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL			
1	26/04/'24	Agung Paramita, Perempuan, jalan Imam Bonjol, Dps, Teip. 081338968674	Elektronik : Whatskpp	Keuarga pasien mengeluhkan jika ruangan perawatan pasien BPJS tidak sesuai dengan hak kelarnya di Ruang Kecak. Pasien a/n Ida Ayu Sulastri.			Prosedur	Perugas pengaduan menyampaikan keluhan yang diterima kepada Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Keperawatan, Kepala Ruangn Kecak. Perugas memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor bahwa Kepala Ruangn akan memberikan KIE (Konfirmasi Informasi Edukasi) secara langsung kepada penanggungjawab pasien terkait ruangn perawatan pasien tersebut. Kami sarankan juga kepada penanggungjawab pasien agar turut serta melakukan komunikasi dua arah dengan Kepala Ruangn Kecak. Keluhan terselesaikan.	RINGAN	SEDANG	BERAT	Close / OPEN / CLOSE	27/04/'24	Kepala Ruangn memberikan KIE kepada Penanggungjawab pasien

Menggeahul,

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran



Ns. NI Nyoman Suarandi, S.Kep.-MM.
NIP. 196806171997032002

Mangupura, 30 April 2024

Pranata Humas



NI Putu East Wiliandari, ST.MT.
NIP. 198212302011012006

REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BULAN : MEI 2024

ML PENGADUAN YG MASUK	11
ML PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	11
ML PENGADUAN YG BLM/TDK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENGANGANAN	MONITORING					
				PENGADUAN/KELUHAN/KOMPLAIN	KRITIK/SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN/PENILAIAN POSITIF			KATEGORI	STATUS	TANGGAL	KET		
				RINGAN	SEDANG	BERAT	OPEN/ CLOSE							
1	02/05/24	Anonim (Dewa Ayu) Ombudsman Tema pihak Ombudsman perwaldan pelapor 1). Perempuan 087985762121	Provinsi Bali	Pelapor merupakan pasien difabel menginginkan waktu tunggu pelayanan kesehatan terkait proses kontrol di Loket Pendaftaran, poli antung serta Depo Farmasida. Pelapor menanyakan apakah tidak ada pelayanan khusus untuk pasien Difabel. Pelapor menyampaikan keluhannya langsung melalui telepon ke petugas Ombudsman Provinsi Bali pada tanggal 29 April 2024.			Kesehatan	Petugas pengaduan menyampaikan keluhan yang diterima ke Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik, Kepala Instalasi Rawat Jalan serta koordinator poliklinik RSD Mangusada. Petugas pengaduan melakukan penelusuran, konfirmasi serta koordinasi ke bidang terkait. Kemudian petugas pengaduan memberikan identifikasi pengaduan kepada pelapor melalui petugas Ombudsman Provinsi Bali bahwa terkait waktu tunggu pelayanan, manajemen rumah sakit telah menyediakan layanan khusus untuk pasien disabilitas. Berdasarkan hasil pada Loket Pendaftaran poliklinik antrian B sehingga mesin Anulung Pendaftaran mandiri. Untuk melindungi mendapatkan nomor antrian besar, kami arahkan untuk beralih ke pendaftaran online untuk mempercepat proses pendaftaran serta penanganjawab pasien disabilitas melaporkan langung ke petugas dengan menyerahkan bukti pendaftaran yang menerangkan pasien disabilitas pada poli yang dituju. Sementara, terkait waktu tunggu pelayanan pada Pengambilan Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan bahwa petugas menerima persediaan obat dari 34 poliklinik, dimana salah satu lainnya sehingga memerlukan waktu serta ketelitian bagi petugas Farmasi untuk menyiapkan obat untuk seluruh pasien poliklinik dengan kapasitas yang cukup banyak. Untuk itu, kami lujn telah berupaya untuk penimbahan beberapa tenaga kefarmasian pada bagian Pelayanan Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan. Petugas Customer service dan Security akan mendampingi pasien difabel yang ditrimakan oleh penangananwawab pasien langung. Keluhan terselesaikan.				Close	03/05/24	Pelayanan kesehatan tersedia untuk pasien difabel

2	06/05/24	Adelina Aruan, Perempuan	Media Elektronik : Google	1. Pelapor mengeluhkan jika Opname di ruang legong ,ruangan baru, luas, bersih, isi pasien 4. Tapi penunggu pasien sangat berisik, pasang musik, ngobrol rada terak, sudah ditegur, cuek aja, tolong SOP buat penunggu pasien diperkerat, bukan masalah berbanyak orang, ini pasiennya dalam semua, penunggunya heboh sendiri. 2. Jika pasien sudah punya dokter yg tahu rwayat sebelumnya, tolonglah rujuk kesana, jgn kasih dokter lain yg harus dari awal lagi di jelasin a-z.	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi ke Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medik, Kepala Instalasi Rawat Inap serta Kepala Ruang Legong. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi ke pelapor melalui pesan Google bahwa petugas ruangan Rawat Inap Legong telah memberikan KIA (Komunikasi Informasi Edukasi) terkait Tata Tertib di Ruang Legong kepada seluruh penunggu rawat pasien yang wajib dipatuhi ketika mendapatkan perawatan. Petugas telah memberikan teguran untuk menjaga kenyamanan pasien lainnya secara langsung kepada keluarga pasien yang tidak mengikud Tata Tertib yang berlaku di ruangan Legong 10. Petugas telah mendistribusikan Kalung Penunggu Pasien kepada seluruh penunggu rawat pasien agar dapat dimanfaatkan dengan baik dan benar. Petugas Security juga akan melaksanakan tupoksinya untuk menjaga ketertiban di ruangan tersebut. Pasien dengan penunggu rawat Subardiman memiliki 2 dokter DPP yang berbeda sebagai penunggu rawat pasien yakni dokter spesialis Parung dan dokter spesialis Interna. Dokter DPP tersebut memiliki kewenangan untuk mengetahui rwayat dan kondisi pasien untuk memberikan perawatan yang tepat.	Close	07/05/24	Petugas melaksanakan tupoksi sesuai SOP
3	11/05/24	Riyan, Laki-laki, Telp. 082144708153	Media Elektronik : WhatsApp	Pelapor mengeluhkan jika hasil foto rontgen pasien pada ankle join kanan yang dilakukan oleh petugas Instalasi radiologi dengan hasil normal. Padahal terlihat patah pada tulang tibia dan tibia di tumit pasien. Mohon ditindaklanjuti.	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bidang Penunjang, Kepala Bidang Penunjang, Kepala Instalasi Radiologi. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan secara lisan melalui nomor teleponnya, dan menjelaskan bahwa petugas Instalasi Radiologi hanya melakukan tindakan serta membacakan foto rontgen tersebut dilakukan berdasarkan surat pengantar dari poliklinik atau Instalasi Gawat Darurat. Hasil Foto Rontgen pasien tersebut normal, yang terlihat pada hasil tersebut bukan patah, melainkan pertumbuhan lempeng tulang pada anak usia 1-20 th belum menutup sempurna, karena hal ini sesuai dengan kondisi tulang masing-masing pasien berbeda-beda. Penjelasan dari hasil Rontgen wajib dibacakan oleh dokter DPP langsung bisa dikonsultasikan langsung dengan dokter spesialis Orthopedi, tidak dilakukan oleh dokter spesialis Radiologi karena bukan kewenangannya. Keluhan terselesaikan.	Close	13/05/24	Petugas bekerja sesuai dengan SPO

4	16/05/24	Rai, Perempuan, 43 Th, Tumbak Bayuh, Telp. 081246087003	Media Elektronik : Google Form	Pelapor mengeluhkan layanan obat di Pengambilan Obat Depo Farmasi Rajal agar dipisahkan antara pengambilan obat pasien hari ini dan sehari sebelumnya. Pasien antri sangat lama saat pengambilan obat. Mohon ditindaklanjuti!	Pelayanan Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bidang Penunjang, Kepala Bidang Penunjang tetap berproses untuk meningkatkan layanan obat dengan penambahan tenaga di Depo Farmasi sesuai dengan harapan pasien kedepannya. Keluhan terselesaikan.	Close	17/05/24	Petugas bekerja sesuai dengan SPO
5	16/05/24	Agung Haryana, lah-lah, 56 Th, Peran, Telp. 081802128972	Media Elektronik : Google Form	Pelapor mengeluhkan layanan obat di Pengambilan Obat Depo farmasi Rajal. Layanan Obat sangat lama dan agar memperbanyak jumlah tenaga pada layanan tersebut. Mohon ditindaklanjuti!	Pelayanan Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bidang Penunjang, Kepala Bidang Penunjang tetap berproses untuk meningkatkan layanan obat dengan penambahan tenaga di Depo Farmasi sesuai dengan harapan pasien kedepannya. Keluhan terselesaikan.	Close	17/05/24	Petugas bekerja sesuai dengan SPO
6	18/05/24	Anak Agung Fitri Moningsih, Perempuan, Puri Dencarik Bangli, Telp. 085157443917	Media Elektronik : WhatsApp	Pelapor mengeluhkan sikap perilaku petugas Security yang berjaga di pintu masuk sangat tidak sopan ! Mohon ditindaklanjuti !	Sikap Perilaku Petugas Security	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bagian Umum dan Pemasaran telah memberikan pembinaan kepada petugas Security yang bertugas agar menerapkan komunikasi efektif serta menjaga sikap perilaku petugas Security terhadap pengunjung RSD Mangusada. Manajemen rumah sakit menghimbau agar setiap pengunjung supaya mengikuti ketentuan alur masuk dan keluar yang berlaku di RSD Mangusada. Bagi pekerja layanan antar-jemput penumpang dari perusahaan teknologi dapat mengikuti arahan petugas Security rumah sakit untuk mengikuti ketentuan dan menjaga ketertiban di lingkungan RSD Mangusada. Selain itu, kami telah menyediakan layanan parkir, untuk maksimal 5 menit pertama, tidak dikenakan biaya parkir, dan berikutnya, agar dikomunikasikan dengan pemesan jasa layanan penumpang berbasis teknologi tersebut. Keluhan terselesaikan.	Close	20/05/24	Petugas bekerja sesuai dengan SPO
7	21/05/24	Ibu Sayang	Media Elektronik : Tik Tok	Pelapor mengeluhkan jika sarana dan prasarana yang tersedia di ruang rawat Inap Paviliun Mangusada seperti AC mati, Kran air mati dan terjadi kebocoran pada saluran toilet. Mohon ditindaklanjuti !	Sarana dan Prasarana	Petugas pengaduan melakukan penelusuran, konfirmasi serta koordinasi kepada Bidang Penunjang, Kepala Instalasi IPRS terkait keluhan yang diterima. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor melalui akun media elektronik Tik Tok bahwa Tim IPRS telah berproses untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi dan kami senantiasa berbenah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada masyarakat kedepannya. Keluhan terselesaikan.	Close	22/05/24	Kerusakan pada sarpras tertangani

8	24/05/24	Inan, Permpuan, Mengwi, Telp. 085738291879	Media Elektronik : WhatsApp	Pelapor mengeluhkan jika tidak mendapatkan pelayanan dari dokter jaga Triage ICD dan menanyakan bagaimana SOP Pelayanan di ICD ?		Pelayanan Kesehatan	Kami telah melakukan penelusuran, konfirmasi serta koordinasi atas keluhan yang disampaikan pada tanggal 23 Mei 2024 tentang standar pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSD Mangusada. Dapat kami informasikan bahwa dokter jaga telah melakukan screening pada pasien tersebut, yang dilaporkan secara lisan oleh perawat sehingga selanjutnya dilakukan pemeriksaan Darah Lengkap pada pasien. Petugas Medis dan paramedis telah melaksanakan tupoksinya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Instalasi Gawat Darurat. Kami jajaran Manajemen akan senantiasa selalu berbenah agar dapat menerapkan komunikasi efektif dalam melayani pasien dan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada masyarakat kedepannya. Keluhan terselesaikan.		Close	25/05/24	Petugas medis melaksanakan tupoksi sesuai SPO
9	24/05/24	Van Dea Dena, Laki-laki	Media Elektronik : Facebook Info Bandung	Pelapor mengeluhkan antrian di pendaftaran online dikaji ulang. Banyak pasien mengeluhkan kondisi tersebut, dimana pasien harus berdiri lama untuk daftar sidik jari.		Prosedur	Kami telah melakukan penelusuran, konfirmasi serta koordinasi atas keluhan yang disampaikan pada tanggal 24 Mei 2024 tentang antrian pendaftaran online di poliklinik Mangusada ke bidang terkait. Dapat kami informasikan bahwa Validasi Sidik Jari (finger print) untuk pasien yang melakukan pemeriksaan ke poliklinik merupakan peraturan dari BPJS Kesehatan yang wajib dilaksanakan oleh rumah sakit. Ke depannya kami Manajemen RSD Mangusada akan memberlakukan pendaftaran secara online bagi pasien sepenuhnya (kecuali pasien baru) dengan waktu kedatangan sesuai jam reservasi yang dipilih saat mendaftar. Kami mohon kerjasamanya agar datang 30 menit sebelum waktu reservasi tersebut supaya tidak terjadi penumpukan pasien pada saat konfirmasi kehadiran pada petugas pendaftaran poliklinik. Keluhan terselesaikan.		Close	25/05/24	Petugas bekerja sesuai dengan SPO

10	25/05/24	Liligungdubuhabur	Media Elektronik: Facebook Suara Badung	Pelapor mengeluhkan terkait asap dari pembakaran sampah yang masuk ke area rumah sakit agar dicarikan solusi karena pasien tambah sakit, dan demi peningkatan kualitas pelayanan serta kesehatan pasien.	Kesehatan Lingkungan	Kami telah melakukan penelusuran, konfirmasi serta koordinasi atas keluhan yang disampaikan pada tanggal 25 Mei 2024 tentang adanya asap pembakaran sampah oleh pihak masyarakat setempat yang menimbulkan angin yang berada di luar lingkungan RSD Mangusada.	Close	27/05/24	Kesehatan Lingkungan terjaga dengan baik
11	30/05/24	Citra, Perempuan, Mengwi, Telp. 0821 44493739	Media Elektronik: WhatsApp	Pelapor mengeluhkan terkait Sikap perilaku petugas kesehatan yang bertugas di poliklinik Interna yang tidak sopan, dan tidak ramah ketika melayani pasien.	Kesehatan Lingkungan	Kami telah melakukan pendalaman, konfirmasi serta koordinasi atas keluhan yang disampaikan pada tanggal 30 Mei 2024 tentang Sikap Perilaku Petugas Kesehatan Poliklinik Interna ke Bidang Pelayanan. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi melalui akun media sosial pelapor bahwa Wakil Direktur Pelayanan telah memberikan pembinaan terhadap Yts agar tidak mengulanginya serta dapat memberikan pelayanan dengan menerapkan SPO dan komunikasi efektif ketika melayani pasien/keluarga/pengunjung yang telah memperyakan kesehatannya kepada RSD Mangusada Kab Badung. Keluhan terselesaikan.	Close	31/05/24	Petugas Interna melayani PK dengan ramah dan komunikatif

Mengetchui,

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran

Ns. Ni Nyoman Suardani, S.Keep, MM.
NIP. 196806171997032002

Pramita Humas

Ni Putu Esti Wibandari, ST.MT.
NIP.198212302011012006

Mangupura, 31 Mei 2024

REKAPITULASI KOMENTAR/PENGADUAN PELANGGAN

BULAN : JUNI 2024

JML. PENGADUAN YG MASUK	6
JML. PENGADUAN YG TERSELESAIKAN	6
JML. PENGADUAN YG BLM/TDK TERSELESAIKAN	0

NO.	TANGGAL	IDENTITAS	SUMBER	PENGADUAN/KELUHAN / KOMPLAIN	JENIS KOMENTAR			JENIS MASALAH	PENANGANAN	MONITORING				
					KRITIK / SARAN KONSTRUKTIF	PUJIAN / PENILAIAN POSITIF				KATEGORI	STATUS	TANGGAL	KET	
									RINGAN	SEDANG	BERAT	OPEN/ CLOSE		
1	04/06/24	NI Putu Yulinda Redayanti, Perempuan	Media Elektronik : Google	Pelapor mengeluhkan ketersediaan obat Ponatib di Farmasi RSD Mangusada kosong tidak ditanggung BPJS, padahal obat ini termasuk dalam Formas sehingga pasien membeli obat tersebut dalam sebulan selarga 9 juta.			Logistik	Prugat pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan bidang terkait keluhan tersebut. Prugat pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor melalui akun media sosialnya bahwa Manajemen RSD Mangusada berproses melakukan koordinasi dengan pihak BPJS Kab. Bandung terkait pemutakhiran serta validasi Data pada Sistem E-Resep supaya bisa dilases oleh Bagian Farmasi pihak RSD Mangusada Kab. Bandung. Selanjutnya pihak RSD Mangusada menunggu informasi terkait pada Sistem E-Resep BPJS Kesehatan Kab. Bandung. Keluhan terselesaikan.				Close	05/06/24	Manajemen berproses pemutakhiran sistem E-Resep oleh pihak BPJS Kab. Bandung
2	06/06/24	Putu Sriasa, Laki-laki	Media Elektronik : Suara Badung	Pelapor mengeluhkan jika pelayanan di pengamblian obat di Farmasi Rawat Jalan sangat lambat.			Logistik	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bidang Penunjang terkait pelayanan di Farmasi Rawat Jalan. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor melalui akun media sosialnya bahwa Pelayanan Depo Farmasi Rawat Jalan menerima persediaan obat median dan lainnya sehingga memerlukan waktu serta ketelitian bagi petugas farmasi untuk menyiapkan obat seluruh pasien, poliklinik dengan kapasitas yang cukup banyak. Manajemen berproses dan tetap bertumbuh ketepannya. Keluhan terselesaikan.				Close	07/06/24	Manajemen berproses meningkatkan pelayanan di Depo Farmasi Rajal
3	12/06/24	Putu Agus, Laki-laki, Buleleng, Telp. 082145009983	Lisan : langsung ke petugas	Pelapor mengeluhkan jika pelayanan petugas Paramedis serta Security di Ruang ICD serta Ruang Janger 12 Jutek, tidak ramah/sikap perilaku petugas kesehatan dan non kesehatan dalam melayani pasien/komunikasi efektif serta penanganan pasien pada ruang perawatan pasien RSD Mangusada Kab. Bandung.			Sikap Perilaku Petugas Kesehatan dan Non-Kesehatan dan Prosedur	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi ke Bidang Pelayanan Pasien dan Umum dan Farmasi RSD Mangusada Kab. Bandung. Jalanan Manajemen semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan menilaga sikap perilaku petugas paramedis serta Security supaya lebih ramah, sopan, serta menepahi komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Selain itu, Jalanan Manajemen RSD Mangusada telah memberikan pembinaan kepada petugas tersebut supaya dapat melayani serta memfasilitasi pasien dengan baik dan optimal kedepannya. Lagipula, Dokter Spesialis kami telah memberikan penanganan sesuai dengan SPO Penanganan Pasien Belah yang dirivet diruang janger 12 RSD Mangusada Kab. Bandung. Keluhan terselesaikan.				Close	13/06/24	Petugas bekerja sesuai SPO

4	15/06/24	I Gusti Ayu Marjya Dewi, Perempuan, 34 Th, Br. Pengabean Da. Baha Mengwi Badung, kelp. 082144444033	lisan : langsung ke petugas	Pelapor mengeluhkan portal parkir arah timur yang tertutup, sebelum mobil melalui melewati portal tsb. Dan petugas parkir bertanya sambil malah hip tanpa melihat keadaan mobil yang terkena portal. Plat kendaraan DK 1748 HH.						Sikap Perilaku Petugas Non Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bagian Umum dan Pemasaran RSDM, Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan secara lisan bahwa Manajemen RSDM akan memberikan pembinaan kepada petugas parkir agar menjaga sikap perlakuannya serta menerapkan komunikasi efektif ketika bertugas di RSDM. Keluhan terselesaikan.							Close	16/06/24	Petugas bekerja menerapkan komunikasi efektif melayani customer RSDM
5	16/06/24	I Nyoman Suartika, Laki-laki, Br. Dangin Peken Penanjung, Mengwi, Telp. 085738629332	lisan : langsung ke petugas	Pelapor melaporkan kehilangan roda tengah pencurian perlengkapan roda dua di sekitar parkir RSD Mangusada ke bagian parkir/Manajemen RSD Kab. Badung						Parikr	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Umum dan Pemasaran RSD Mangusada, Vendor Layanan Parikr di RSD Mangusada. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor: Jajaran Manajemen RSD Mangusada telah berkoordinasi dengan penyedia layanan parkir bahwa petugas parkir telah memisialisasi aduan dari pelapor secara lisan serta melakukan pengecekan CCTV di sekitar area parkir, namun tidak ada CCTV yang mengarah ke TKR. Sehingga kami belum bisa memastikan kondisi ril pada saat kejadian. Manajemen RSD Mangusada selalu mengimbuksu kepada pasien/pengunjung melalui beberapa media rumah sakit agar waspada dengan barang bawaannya karena kehilangan bukan tanggungjawab Manajemen RSD Mangusada Kab. Badung. Keluhan terselesaikan.						Close	18/06/24	Petugas parkir bekerja sesuai dengan SPO	
6	21/06/24	I Kadetk Sinta Ambara Jaya, Perempuan, Br. Bhwana Gubung Kel. Jimbaran, Kuta Selatan	lisan : langsung ke petugas	Pelapor mengeluhkan terkait sikap perilaku petugas kesehatan atas nama Menteri di Farmasi, yang sangat tidak sopan, tidak ramah dengan menganggang pasien musuh. Pelu pemahaman mengenai Hospitality Industry.						Sikap Perilaku Petugas Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi terkait keluhan yang diterima dengan Bidang Penunjang Petugas pengaduan memberikan klarifikasi secara lisan kepada pelapor bahwa Manajemen RSD Mangusada, Wakil Direktur Penunjang telah memberikan pembinaan terhadap YBS agar dapat menerapkan komunikasi efektif dan menjaga sikap perlakuannya kedepannya dalam melayani pasien di Bagian Farmasi RSD Mangusada. Manajemen akan selalu berbenah supaya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada pasien/Keluarga di RSD Mangusada Kab. Badung. Keluhan terselesaikan.						Close	22/06/24	YBS telah menerapkan komunikasi efektif	

Menggetahui,
Kepala Bagian Umum dan Pemasaran

Ns. Ni Nyoman Suartani, S.Kep.MM.
NIP.196806171997032002

Mangapura, 30 Juni 2024
Pranata Humas

Ni Putu Esti Wulandari, ST.MT.
NIP.19821230201011012006

4	15/06/24	I Gusti Ayu Martya Dewi, Perempuan, 34 Th. Br. Pengabean Ds. Baha Mengwi Badung, telp. 082144444033	Lisan : langsung ke petugas	Pelapor mengemukakan portal parkir arah timur yang tertutup, sebelum mobil melalui melewati portal tsb. Dan petugas parkir bertanya sambil main Hp tanpa melihat keadaan mobil yang terkena portal. Plat kendaraan DK 1748 HH.						Sikap Perilaku Petugas Non Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bagian Umum dan Pemasaran RSDM. Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan secara lisan bahwa Manajemen RSDM akan memberikan pembinaan kepada petugas parkir agar menajaga sikap perliakunya serta menerangkan komunikasi efektif ketika bertugas di RSDM. Keuhban terselesaikan.						Close	16/06/24	Petugas bekerja menerapkan komunikasi efektif melayani customer RSDM
5	16/06/24	I Nyoman Suardika, Laki-laki, Br. Dangin Pekon Penarungan, Mengwi, Telp. 085738629332	Lisan : langsung ke petugas	Pelapor melaporkan kehilangan tentang pencurian perlengkapan roda dua di sekitar parkir RSD Mangusada ke bagian parkir/Manajemen RSD Kab. Badung						Parikr	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Umum dan Pemasaran RSD Mangusada, Vendor Layanan Parikr di RSD Mangusada, Petugas pengaduan memberikan klarifikasi pengaduan kepada pelapor. Jalanan Manajemen RSD Mangusada telah berkoordinasi dengan penyedia layanan parkir bahwa petugas parkir telah memfaktalisaikan satuan dari pelapor secara lisan serta melakukan pengecekan CCTV di sekitar area parkir, namun tidak ada CCTV yang mengarah ke TKP. Sehingga kami belum bisa memastikan kondisi ril pada saat kejadian. Manajemen RSD Mangusada selalu mengimbau kepada pasien/pengunjung melalui beberapa media rumah sakit agar waspada dengan barang bawaannya karena kehilangan bukan tanggungjawab Manajemen RSD Mangusada Kab. Badung. Keuhban terselesaikan.					Close	18/06/24	Petugas parkir bekerja sesuai dengan SPO	
6	21/06/24	I Kadok Sinia Ambara Jaya, Perempuan, Br. Bhanua Cuhug Kel. Jimbaran, Kuta Selatan	Lisan : langsung ke petugas	Pelapor mengeluhkan terkait sikap perilaku petugas kesehatan atas nama Menteri di Farmasi yang sangat tidak sopan, tidak ramah dengan menganggap pasien musuh. Pelu pemahaman mengenai Hospitality Industry.						Sikap Perilaku Petugas Kesehatan	Petugas pengaduan melakukan konfirmasi serta koordinasi dengan bagian yang ditunjuk dengan Bidang Penunjang Petugas pengaduan memberikan klarifikasi secara lisan kepada pelapor bahwa Manajemen RSD Mangusada, Wakil Direktur Penunjang telah memberikan pembinaan terhadap YBS agar dapat menerapkan komunikasinya dalam melayani pasien di Bagian Farmasi RSD Mangusada. Manajemen akan selalu berbenah supaya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada pasien/pekerja di RSD Mangusada Kab. Badung. Keuhban terselesaikan.					Close	22/06/24	YBS telah menerapkan komunikasi efektif	

Mengetahui,

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran

Ns. Ni Nyoman Suardani, S.Kep.,MM.
NIP. 196806171997032002

Mangupura, 30 Juni 2024
Pranata Humas
Ni Purni Esti Wubandari, ST.MT.
NIP. 198212302011012006