

Surabaya, 18 Januari 2021

Nomor : 022/RSMU/HUM/I/2021
Lampiran : 1 bendel
Perihal : Laporan Penanganan Keluhan Tahun 2020

Yth. Dr. Sahata PH Napitupulu. Sp.M
Direktur RS Mata Undaan
di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan Laporan Penanganan Keluhan Tahun 2020. Mohon dapat diterima dan dikoreksi.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Yonita Eka S.Sos
Plt. Ka Humas & Pemasaran

LAPORAN PENANGANAN KELUHAN TAHUN 2020

UNIT HUMAS & PEMASARAN

RS MATA UNDAAN
∞

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

 Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

 [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id

I. LATAR BELAKANG

I.1 Gambaran Umum

I.2 Gambaran Umum

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, tidak terlepas dari adanya konflik yang terjadi antara pasien dan Rumah Sakit. Konflik merupakan akibat dari situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak Rumah Sakit, sehingga keduanya saling bersinggungan. Untuk itu konflik tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Konflik ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak Rumah Sakit. Hal ini dapat mempengaruhi emosi dan menimbulkan stres yang berdampak pada efisiensi dan produktivitas kerja.

Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak Rumah Sakit atas keluhannya, dan menjadi kewajiban pihak Rumah Sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap Rumah Sakit harus ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat. Hal ini perlu dilakukan agar konflik yang terjadi menjadi semakin serius dan berakibat fatal.

Sebagai sebuah bagian dari manajemen komplain, Tindak Lanjut Penanganan Keluhan ini diharapkan dapat memberikan laporan yang komprehensif terkait keluhan yang disampaikan oleh pasien melalui beberapa media.

II. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan di RSMU

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi keluhan pelanggan di tiap-tiap area pelayanan RSMU
- 2) Mengklasifikasikan keluhan pelanggan sesuai dengan sumber keluhan
- 3) Mengklasifikasikan keluhan pelanggan sesuai dengan mutu pelayanan (RATER: Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness)
- 4) Mengklasifikasikan keluhan pelanggan sesuai dengan kategori keluhan (SDM, Pelayanan dan Fasilitas)
- 5) Mengklasifikasikan keluhan pelanggan sesuai dengan Unit / Instalasi yang dituju

III. SASARAN

Laporan penanganan Keluhan ini dibuat berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan/atau keluarga pasien yang telah menerima pelayanan di RS Mata Undaan.

Rekapitulasi laporan juga diperoleh dari beberapa media yang dikelola oleh RS Mata Undaan, baik tulisan maupun lisan.

IV. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Metode pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Pengelolaan keluhan dilakukan dengan metode tabulasi. Diawali dengan pengumpulan keluhan dari berbagai sumber atau media keluhan yang dikelola oleh unit Humas & Pemasaran.

b. Pengolahan Data

Data diolah dengan menggunakan computer dan dimasukkan ke dalam format tabulasi yang telah dipersiapkan sebelumnya.

2. Rincian kegiatan

Adapun beberapa sumber atau media keluhan yang saat ini menjadi pilihan penyampaian keluhan oleh pasien dan keluarga pasien adalah sebagai berikut:

A. Langsung:

1. Tatap Muka
2. Telpon

Segala keluhan yang masuk secara langsung akan ditangani terlebih dahulu sesuai dengan alur penanganan keluhan yang ada. Jika keluhan tersebut masuk langsung ke tim Customer Service, maka tim CS akan berkoordinasi dengan Kepala Unit Humas & Pemasaran untuk memperoleh arahan lanjutan saat itu juga. CS akan membuat dan mengisi lembar Tindak Lanjut Penanganan Keluhan sesuai dengan uraian saat kejadian.

B. Tidak Langsung

1. Kartu Saran
2. E-mail
3. Google Review
4. Whatsapp Chat
5. Sosial Media

6. Website

Seluruh keluhan tidak langsung yang masuk ke RS Mata Undaan, akan diproses oleh staf Humas & Pemasaran. Jika pasien meninggalkan identitas, maka staf Humas & Pemasaran akan menindaklanjuti keluhan tersebut dan mencari informasi lebih lanjut tentang keluhan yang diberikan.

3. Waktu Pelaksanaan

Penanganan keluhan ditindaklanjuti sesuai dengan jam operasional tim Customer Service, yakni mulai 07.00 – 21.00 WIB pada hari Senin-Sabtu. Untuk keluhan tidak langsung yang masuk diluar jam operasional, akan ditindak-lanjuti pada keesokan harinya.

V. TARGET KEGIATAN

1. Target Waktu

Laporan ini berisi keseluruhan penanganan keluhan selama tahun 2020.

2. Target Hasil

Keseluruhan keluhan yang masuk ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan ditangani dengan tuntas.

VI. PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

Berikut kami lampirkan pencatatan dan Laporan Tindak lanjut Penanganan Keluhan tahun 2020 yang telah direkapitulasi ke dalam tabel dibawah ini:

JANUARI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	4	R: Reliability	2	Pelayanan	2	UMUM	3
TELPON	0	A: Assurance	0	SDM	1	IPS	1
TATAP MUKA	0	T : Tangible	1	Fasilitas	1	RAWAT JALAN	0
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0			RAWAT INAP	0
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	1			LASIK	0
GOOGLE REVIEW	0					IGD	0

FEBRUARI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	6	R: Reliability	3	Pelayanan	3	UMUM	5
TELPON	0	A: Assurance	0	SDM	3	RAWAT JALAN	1
TATAP MUKA	0	T : Tangible	0	Fasilitas	0	IPS	0
INSTAGRAM	0	E: Empathy	2			RAWAT INAP	0
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	1			LASIK	0
GOOGLE REVIEW	0					IGD	0

MARET

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	4	R: Reliability	3	Pelayanan	3	UMUM	2
TELPON	1	A: Assurance	0	SDM	5	IPS	2
TATAP MUKA	6	T : Tangible	6	Fasilitas	6	RAWAT JALAN	5
INSTAGRAM	0	E: Empathy	1			HUMAS & PEMASARAN	4
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	4			SIRS	1
GOOGLE REVIEW	0					KOMITE MEDIK	1
						KAMAR OPERASI	0
						RAWAT INAP	0
						PENUNJANG MEDIS	1
						KEUANGAN	1

LASIK	0
IGD	0
SANITASI	1
PJK	
GIZI	
PPRM	1

APRIL

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	0	R: Reliability	1	Pelayanan	1	UMUM	2
TELPON	0	A: Assurance	1	SDM	3	SIRS	1
TATAP MUKA	5	T : Tangible	1	Fasilitas	1	KOMITE MEDIK	2
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0			HUMAS & PEMASARAN	0
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	2			IPS	0
GOOGLE REVIEW	0					KOMITE MEDIK	0

MEI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	0	R: Reliability	2	Pelayanan	2	UMUM	0
TELPON	1	A: Assurance	0	SDM	1	REKAM MEDIS	1
TATAP MUKA	1	T : Tangible	1	Fasilitas	1	RAWAT JALAN	0
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0			SIRS	1
WHATSAPP	2	R: Responsiveness	1			HUMAS & PEMASARAN	1
GOOGLE	0					KOMITE	1

REVIEW						MEDIK	
--------	--	--	--	--	--	-------	--

JUNI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	3	Pelayanan	3	UMUM	0
TELPON	3	A: Assurance	5	SDM	7	KOMITE MEDIK	2
TATAP MUKA	5	T : Tangible	3	Fasilitas	3	RAWAT JALAN	7
INSTAGRAM	1	E: Empathy	1			SIRS	3
WHATSAPP	2	R: Responsiveness	1			IPS	0
GOOGLE REVIEW	0					HUMAS & PEMASARAN	0

JULI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	3	Pelayanan	3	UMUM	2
TELPON	0	A: Assurance	2	SDM	6	KEUANGAN	1
TATAP MUKA	6	T : Tangible	0	Fasilitas	0	RAWAT JALAN	1
INSTAGRAM	0	E: Empathy	3			HUMAS & PEMASARAN	1
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	2			KOMITE MEDIK	2
GOOGLE REVIEW	0					KAMAR OPERASI	

AGUSTUS

SUMBER	TOTAL	KLASIFIKASI	TOTAL	KATEGORI	TOTAL	UNIT /	TOTAL
--------	-------	-------------	-------	----------	-------	--------	-------

KELUHAN	KOMPLAIN	KELUHAN		KELUHAN		INSTALASI TUJUAN KELUHAN	
KARTU SARAN	1	R: Reliability	3	Pelayanan	3	UMUM	3
TELPON	0	A: Assurance	2	SDM	4	RAWAT JALAN	4
TATAP MUKA	4	T : Tangible	1	Fasilitas	1	KOMITE MEDIK	1
INSTAGRAM	1	E: Empathy	1			IGD	1
WHATSAPP	1	R: Responsiveness	1			SANITASI	1
GOOGLE REVIEW	1					HUMAS & PEMASARAN	0

SEPTEMBER

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	4	R: Reliability	4	Pelayanan	4	UMUM	2
TELPON	1	A: Assurance	2	SDM	6	HUMAS	1
TATAP MUKA	4	T : Tangible	1	Fasilitas	1	RAWAT JALAN	4
INSTAGRAM	0	E: Empathy	4			RAWAT INAP	1
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	0			LASIK	1
GOOGLE REVIEW	2					IGD	1
						KOMITE MEDIK	2

OKTOBER

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	3	R: Reliability	4	Pelayanan	4	UMUM	4
TELPON	0	A: Assurance	2	SDM	7	KEUANGAN	1

TATAP MUKA	3	T : Tangible	0	Fasilitas	0	RAWAT JALAN	5
INSTAGRAM	0	E: Empathy	3			RAWAT INAP	1
WHATSAPP	2	R: Responsiveness	2			LASIK	
GOOGLE REVIEW	2					IGD	
						KOMITE MEDIK	

NOVEMBER

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	5	Pelayanan	5	HUMAS	1
TELPON	2	A: Assurance	3	SDM	7	RAWAT JALAN	2
TATAP MUKA	5	T : Tangible	2	Fasilitas	2	KOMITE MEDIK	3
INSTAGRAM	0	E: Empathy	2			SIM RS	1
WHATSAPP	1	R: Responsiveness	2			KEUANGAN	1
GOOGLE REVIEW	0					KAMAR OPERASI	
						PENUNJANG MEDIS	

DESEMBER

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	4	R: Reliability	2	Pelayanan	2	RAWAT JALAN	0
TELPON	1	A: Assurance	1	SDM	4	KOMITE MEDIK	2
TATAP MUKA	0	T : Tangible	3	Fasilitas	3	RAWAT INAP	1
INSTAGRAM	0	E: Empathy	2			UMUM	3
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	1			HUMAS	0
GOOGLE	1					KAMAR	

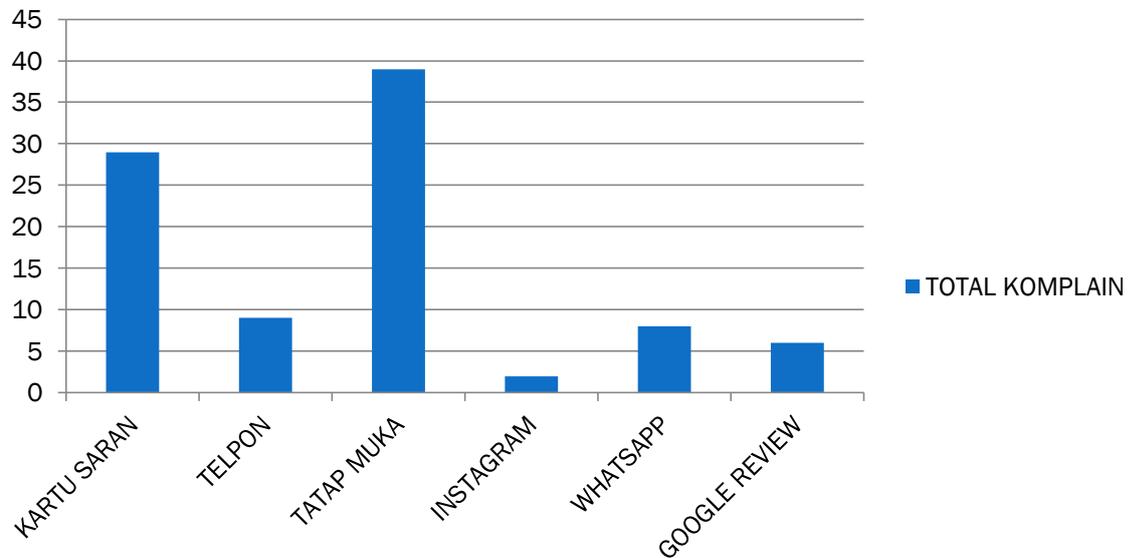
REVIEW						OPERASI	
--------	--	--	--	--	--	---------	--

KESELURUHAN

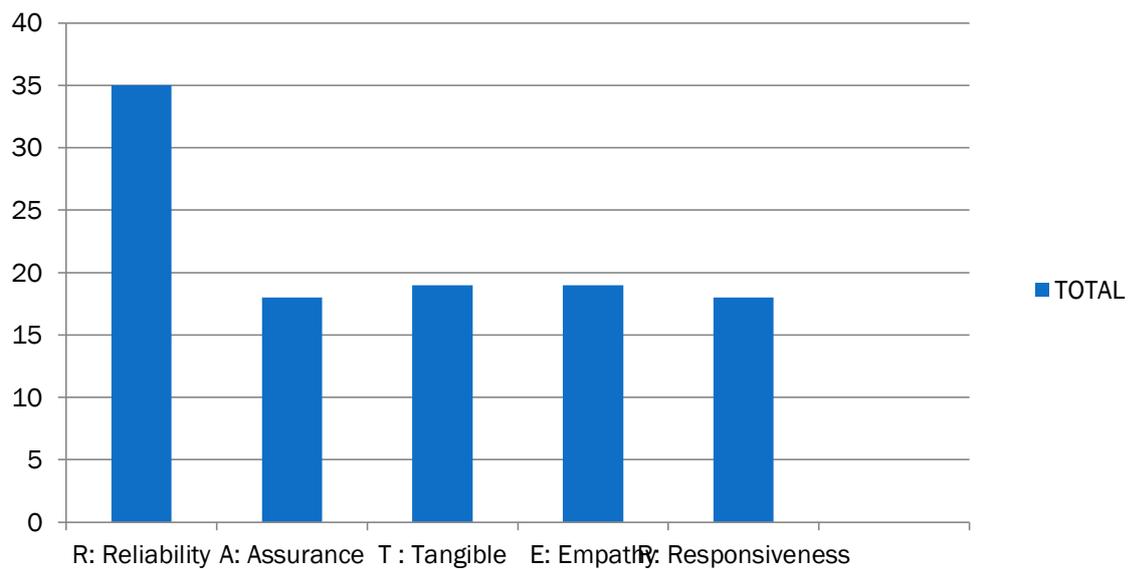
SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	29	R: Reliability	35	Pelayanan	35	RAWAT JALAN	29
TELPON	9	A: Assurance	18	SDM	54	UMUM	26
TATAP MUKA	39	T : Tangible	19	Fasilitas	19	KOMITE MEDIK	11
INSTAGRAM	2	E: Empathy	19			SIRS	7
WHATSAPP	8	R: Responsiveness	18			KEUANGAN	4
GOOGLE REVIEW	6		0			IPS	4
						RAWAT INAP	3
						LASIK	1
						IGD	1
						SANITASI	2
						PENUNJANG MEDIS	1
						REKAM MEDIS	1
						PJK	0
						GIZI	0
						KAMAR OPERASI	0



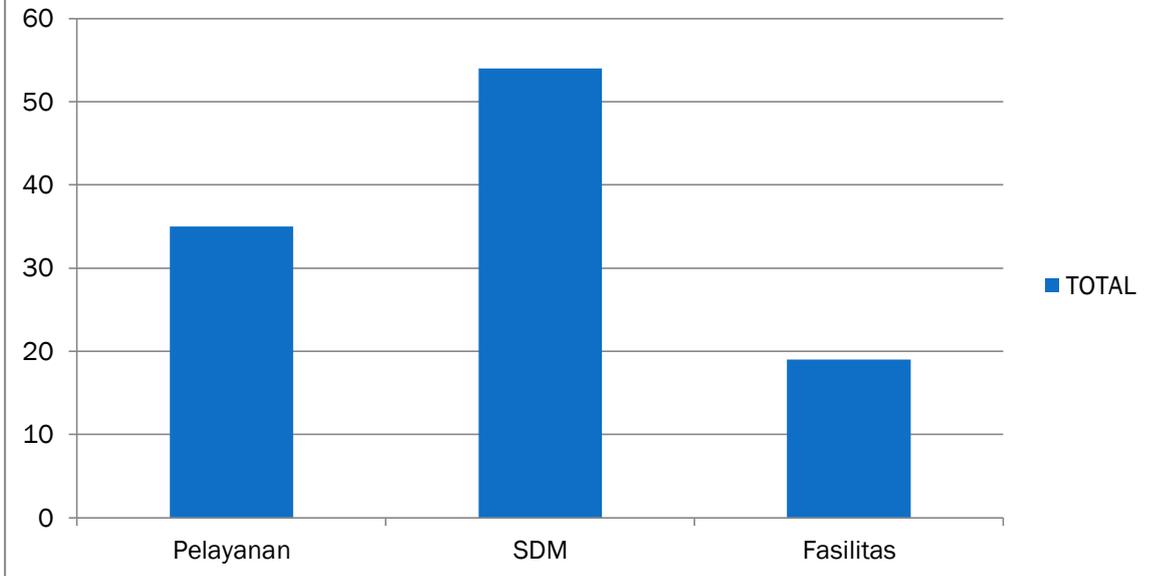
KELUHAN SESUAI SUMBER / MEDIA



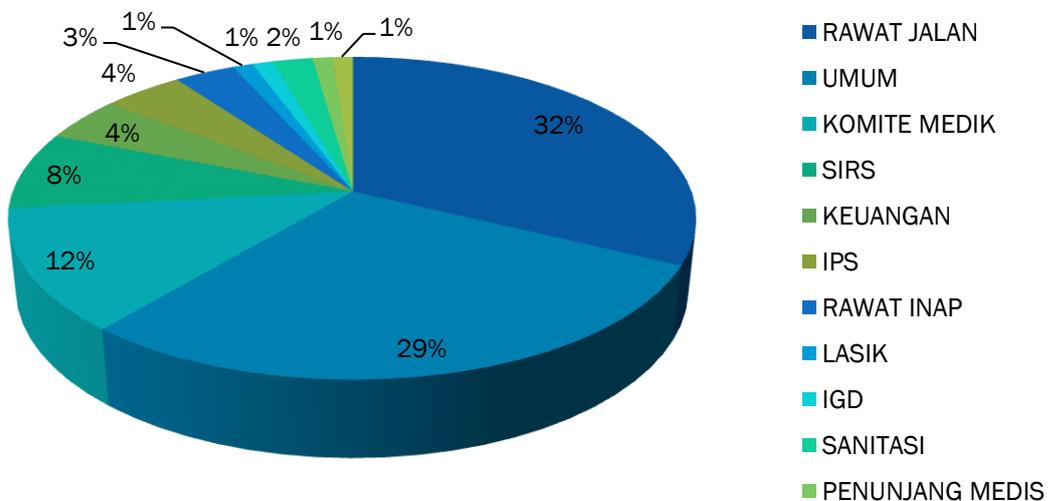
KELUHAN BERDASARKAN MUTU PELAYANAN



KELUHAN BERDASARKAN KATEGORI



KELUHAN SESUAI UNIT/INSTALASI TUJUAN



Metrik Keluhan

Level urgensi dari tiap-tiap keluhan di bagi sesuai dengan metrik berikut ini:

KATEGORI			LEVEL URGENSI				
			SLOW RESPON (ARSIP)	TIDAK URGEN	BIASA	URGENT	SANGAT URGENT
			PROSES PENANGANAN KELUHAN				
FREKUENSI	TIDAK PERNAH	Hanya muncul sekali dalam kurun waktu > 5 tahun	4	4	3	2	1
	JARANG	Bisa muncul dalam kurun waktu 2-5 tahun kedepan	4	4	3	2	1
	KADANG-KADANG	Bisa muncul dalam kurun waktu 1-2 tahun kedepan	4	3	2	2	1
	SELALU	Muncul tiap 4-12 bulan	4	3	2	1	1
	SERING	Pasti muncul minimal tiap 1 bulan	4	3	2	1	1

Berikut keterangan dari tiap level urgensi diatas

LEVEL URGENSI	
SANGAT URGENT	Ditindaklanjuti saat keluhan diterima (1x24 jam), setidaknya diberi respon jika keluhan belum dapat terselesaikan saat itu juga. Maksimal penyelesaian 3-7 hari kerja.
URGENT	Ditindaklanjuti saat keluhan diterima (1x24 jam), koordinasikan dengan direksi. setidaknya diberi respon jika keluhan belum dapat terselesaikan saat itu juga. Maksimal penyelesaian 5-10 hari kerja
BIASA	Ditindaklanjuti saat keluhan diterima (2x24 jam), koordinasikan dengan Kepala Unit/Instalasi/Tim terkait. Maksimal penyelesaian 5-12 hari kerja
TIDAK URGENT	Ditindaklanjuti saat keluhan diterima (2x24 jam), koordinasikan dengan Kepala Unit/Instalasi/Tim terkait. Dimasukkan dalam rencana perbaikan berkelanjutan, terutama untuk keluhan dengan frekuensi "selalu & sering"
SLOW RESPON (ARSIP)	Ditindaklanjuti saat keluhan diterima (2x24 jam), koordinasikan dengan Kepala Unit/Instalasi/Tim terkait. Dimasukkan dalam rencana perbaikan berkelanjutan. Bagi keluhan tanpa data yang jelas, maka tetap akan diarsipkan.

KODE ASESSMEN KELUHAN (KAK)	
KAK 4	Menyangkut kurangnya data pasien sehingga tidak bisa ditelusur, keluhan yang dicabut/dihapus
	Menyangkut masalah kepuasan pasien / menyangkut kurangnya informasi & komunikasi
KAK 3	Menyangkut masalah kepuasan pasien / Menyangkut masalah kebijakan yang belum ada di RSMU
	Disampaikan tidak di media namun ada potensi menyebar ke media massa
KAK 2	Koordinasi dengan Kanit/Kabag/ Ka Instalasi terkait
	Menyangkut tata laksana/penelantaran
	Menyangkut masalah kepuasan pasien dan/atau kebijakan yang masih dalam pembahasan / menyangkut masalah kebijakan yang belum ada di RSMU namun perlu keputusan segera
	Menyangkut perilaku / etika karyawan RSMU
	Disampaikan tidak di media namun ada potensi menyebar ke media massa
KAK 1	Wajib koordinasi dan diselesaikan dengan Kanit/Kabag/ Ka Instalasi terkait
	Menyangkut nyawa / status kesehatan/tata laksana/penelantaran
	Menyangkut masalah kepuasan pasien / kebijakan yang masih dalam pembahasan atau menyangkut masalah kebijakan yang belum ada di RSMU namun perlu keputusan sesegera mungkin
	Disampaikan melalui media massa (cetak atau elektronik), bersurat resmi ke direktur
	Menyangkut perilaku / etika karyawan RSMU
KAK 1	Disampaikan tidak di media namun ada potensi menyebar ke media massa
	Wajib koordinasi dengan direksi dan Kabag Umum & HRD

Penggunaan label (coding) untuk memudahkan dan menentukan skala prioritas penanganan keluhan.

EVALUASI KELUHAN TAHUN 2020

Berdasarkan tabulasi dan koding secara keseluruhan keluhan yang masuk di tahun 2020, berikut kami sajikan daftar keluhan yang perlu menjadi evaluasi bersama.



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

 Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

 [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id

SARAN DAN MASUKAN

Berikut ini beberapa saran yang dapat kami ajukan khusus untuk perbaikan pelayanan dan sebagai bentuk penanganan keluhan berorientasi pelanggan:

1. Memberikan bingkisan & kartu ucapan ulang tahun / hari raya bagi pasien dengan kode KAK 1 dan KAK 2
2. Memberikan harga khusus untuk kunjungan selanjutnya
3. Mengkaji kebijakan tentang alur dan tata laksana, khususnya pada keluhan dengan frekuensi "sering"
4. Memberikan pemahaman mendalam tentang **service excellent** tidak sebatas teori kepada seluruh staf pemberi pelayanan

VII. LAMPIRAN

Terlampir dalam laporan ini adalah keseluruhan keluhan selama tahun 2020 yang telah kami dokumentasikan dalam bentuk **softcopy**.

VIII. PENUTUP

Demikian kami sampaikan Laporan Kegiatan dimaksud, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Disusun oleh,



Yonita Eka S.Sos
Plt Ka Humas & Pemasaran



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

 Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

 [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

rsmataundaan.co.id

NO	KODE KELUHAN	PERIODE KELUHAN	NAMA PASIEN	MEDIA PENYAMPAIAN KELUHAN	URAIAN KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KATEGORI KELUHAN	PENANGANAN KELUHAN	UNIT / INSTALASI / TIM / KOMITE TERKAIT	STATUS KELUHAN
1	KAK 1	27-Mei-20	SAGITA	WHATSAPP	Mau tanya saya abis berobat ke dokter kitriastuti 22 mei tapi kesini malah makin parah mata saya merah perih makin menjadi 24 jam yang awalnya hanya sakit disaat bangun tidur saja.	RELIABILITY	PELAYANAN	Customer service mengarahkan pasien untuk melakukan kontrol kembali ke RS untuk melakukan pemeriksaan mengenai keluhan pasien, sehingga bisa di cek secara langsung oleh dokter. CS juga menginfokan mengenai jadwal dokternya.	KOMDIK	BELUM DITERUSKAN KE KOMDIK
2	KAK 2	16-Jun-20	Tn. Subandi	Tatap muka	Pasien sudah melakukan cek laborat I tanggal 2/6 kemudian cek laborat II tanggal 9/6. Setelah itu, pasien diarahkan untuk datang ke Faskes 1 (Lamongan) untuk melakukan cek ulang. Orang tersebut kemudian menanyakan, bagaimana kelanjutannya jika pasien sudah dari Faskes 1? Karena pasien juga sudah minim gerak dan tidak bisa kalau diboyong ke sana ke mari hanya untuk cek laborat saja. Orang tersebut lalu mengeluhkan dengan penyampaian yang diberikan oleh perawat (Poli 4) ketika memberikan arahan kepada pasien. "Penjelasannya itu kurang jelas. Kami ini orang awam. Ya gak paham. Jadi kalau menyampaikannya harus jelas dan detail. Kan tidak etis gitu, lho. Bagaimana kelanjutannya, dan seperti apa." keluhnya.	RESPONSIV ENESS	SDM	keluhan disampaikan melalui Google Review dengan rating *1. Setelah ditelusur dan ditemukan identitas pasien di sistem, pasien dihubungi oleh Kepala Humas & Pemasaran untuk dimintai kronologi kejadian. Pasien menyesali bahwa pilihannya untuk datang ke RSM	RAWAT JALAN	TE;AH DITERUSKAN KE KA INSTALASI RAWAT JALAN
3	KAK 1	03-Agu-20	Tn. Umar Faruq	Tatap muka	Tn. Umar datang kembali ke RS. Mata undaan, dengan membawa hasil rapid test sebelumnya. dan meminta bertemu dengan unit terkait pelaksanaan rapidtest. Beliau mengeluhkan karena tidak ada informasi bahwa akan dilakukan rapid test, karena petugas hanya memberikan informasi tentang test gula darah. Beliau juga kecewa karena setelah mengikuti panduan dari RSMU untuk membawa hasil rapid test yang tertera "Non Reaktif" tersebut ke Puskesmas sesuai KTP, disana beliau tidak diberikan tindakan apapun. Sehingga beliau kembali merasa dipimping dengan alur komunikasi yang tidak sejalan.	ASSURANCE	PELAYANAN	Pak Umar Faruq diterima di ruangan Humas & Pemasaran dan bertemu langsung dengan Ka Humas & Pemasaran. Setelah mendengarkan keluhan Pak Umar Faruq dengan seksama, akhirnya beliau diminta untuk menunggu, sementara Ka Humas & Pemasaran berkoordinasi langsung dengan Kepala Unit terkait, yaitu Unit Penunjang Medis dan Rawat Jalan.	RAWAT JALAN & UPM	SELESAI

4	KAK 1	14/09/2020	Hani / Isnaini	KARTU SARAN	Sangat kecewa dengan pelayanan saat pintu masuk, perawat wanita berhijab. Saya tidak di arahkan dengan baik tapi diajak bicara terus yang tidak penting	EMPATHY	PELAYANAN	CS membuka kartu saran dari kotak di lobby lama. CS berusaha menghubungi penulis kritik, tapi tidak bisa, karena nomor telpon yang di tulis salah. CS mencari data pasien di System Evo berdasarkan nama dan alamat. ditemukan data pasien sebagai berikut: Nama : Ny. Siti Umi Hanik, No. RM: 0703656 , Nomor telepon: 08113466509, Alamat: Pucang Adi 1 Gg. langgar 8 " Pasien mendapat rujukan dari RS. Pura Raharja untuk ke IGD RS. Mata Undaan. keluarga pasien bercerita bahwa info dari RS. Pura Raharja, ini termasuk keadaan emergency, jika melalui IGD, nantinya bisa menggunakan BPJS. Menurut pasien, ketika sampai di RS Mata Undaan, dan langsung ke IGD, perawat yang jaga di IGD tidak mengarahkan dengan jelas, tetapi menjelaskan terkait prosedur-prosedur BPJS. keluarga pasien ingin di tangani secepat mungkin. Setelah itu perawatnya minta kita untuk menunggu di depan IGD terlalu lama. Setelah menunggu sekian lama, pada akhirnya pasien tetap di arahkan ke pelayanan VIP. Menurut pasien, kenapa tidak dari awal di arahkan ke vip. jika memang tidak emergency dan tidak bisa menggunakan BPJS, keluarga pasien bersedia membayar"	IGD	TE;AH DITERUSKAN KE KEPALA IGD
5	KAK 1	18/09/2020	Budi	KARTU SARAN	Ini kan rumah sakit! kok bisa ga ada dokter??? Harus nunggu dulu lha kalo urgent terus di suruh nunggu itu bagaimana? Jangan jadi Rumah Sakit kalo tidak ada dokter!			Setelah membuka kartu saran dari lobby GMS, CS berusaha menghubungi penulis kritik, tersambung tapi di tutup / Telpon di alihkan, CS berusaha mengirim pesan melalui Whatsapp, dan Tn. Budi bersedia untuk di telpon. Dari hasil telpon, di temukan kronologi kejadian: Tn.Budi mengantarkan anaknya dengan keluhan matanya tergores gunting, ketika di Lobby GMS bertemu dengan security. Informasi dari pasien, security menjelaskan bahwa saat ini tidak ada dokter, dokternya baru ada siang, dan baru bisa ambil no antrian jam 13.00. Tn. Budi dan anaknya tidak jadi periksa, langsung ke meja CS hanya untuk menulis kartu saran. Setelah itu Tn. Budi dan anaknya langsung pulang. Tempat Kejadian: Lobby GMS	UMUM (SECURITY)	TELAH DITERUSKAN KE KABAG UMUM & HRD
6	KAK 2	09-Okt-20	Desy Mayana	Tatap muka	Pasien merupakan jaminan BPJS, di pagi hari beliau melakukan pemeriksaan menggunakan Layanan BPJS, karena diberikan jadwal kontrol terlalu lama akhirnya pasien memutuskan memilih jalur Umum saja, perawat poli menyarankan untuk pemeriksaan nanti sore dengan dokter RT karena ada konsul retina. Namun ketika sudah menunggu di antrian VIP, ditolak oleh registrasi karena tidak bisa melakukan pemeriksaan di hari yang sama	Empathy Assurance	PELAYANAN & SDM	Customer service memohon maaf atas kesalah informasi yang diterima, dan juga mencoba melakukan negoisasi dengan pasien agar bisa datang besok dengan membantu mengambilkan nomor antrian 1	Rawat Jalan	TE;AH DITERUSKAN KE KA INSTALASI RAWAT JALAN

7	KAK 2	31-Okt-20	Wahyu Ari	KARTU SARAN	<p>Kami kesini sakit, kenapa kami diminta untuk membawa copy identitas sendiri, sedangkan kami bukan pasien yang setiap saat pergi ke sini. Jika suatu saat mesin foto copy sedang rusak dan kami kondisi sakit, apakah tetap kami harus mencari di luar?</p>	Empathy	PELAYANAN	<p>Customer service menghubungi pasien sesuai dengan identitas yang ditinggalkan oleh pasien. CS menghubungi pasien dan menanyakan perihal kronologi kejadian atas keluhan yang disampaikan melalui kartu saran. Ternyata yang menulis adalah keluarga dari pasien, dan menjelaskan bahwa sebenarnya tidak seberapa mempermasalahkan terkait peraturan wajib membawa fotocopy KTP dan Kartu Asuransi. Beliau hanya menyayangkan penyampaian petugas registrasi yang kurang baik "Kan sudah sering kesini, harusnya sudah tau". Sehingga membuat keluarga pasien merasa tersinggung. Apalagi kalau malam kan tempat fotocopy di dalam RS sudah tutup, harusnya bisa langsung dibantu. karena saat itu pasien datang kira kira pukul 19.30</p>	Keuangan, umum	<p>TELAH DITERUSKAN KE KABAG UMUM & HRD SERTA KASUBAG AKUNTANSI</p>
8	KAK 2	06-Nov-20	Ibu Joana (Kakak dari px a/n Ibu Erna Efendi)	TELPON	<p>Pada hari Senin 2/11 sekitar pukul 11.43, Ibu Joana menelepon ke CS mengutarakan keluhan mata adiknya yang berlemak. Beliau ingin diarahkan harus periksa dengan dokter siapa. Karena CS belum tahu terkait keluhan pasien harus diarahkan dengan dokter siapa, CS meminta Ibu Joana menunggu karena CS hendak menelepon Ext. 115 (Perawat Assesment) supaya mendapat arahan. Saat telepon tersambung, CS berbicara dengan perawat dan menyampaikan sama seperti apa yang diutarakan Ibu Joana. CS mendapat jawaban, bahwa mata berlemak bisa ditangani oleh dokter siapa saja, dan nanti tetap harus dilihat kondisi mata pasien terlebih dahulu melalui pemeriksaan awal. CS kemudian menyampaikan apa yang disampaikan perawat kepada Ibu Joana. Dan Ibu Joana request pemeriksaan di hari Kamis 5/11 pagi saja. CS menyampaikan jika Kamis 5/11 pagi ada dengan dr. IR sesuai jadwal. Ibu Joana mengiyai, lalu CS meminta nomor telepon pasien seperti biasanya.</p>	Reliability, Assurance	PELAYANAN & SDM	<p>Tiga hari kemudian, di hari Kamis 5/11, pasien Ibu Erna (adiknya Ibu Joana) datang periksa ke RSMU dari Madiun. Jam 7 pagi pasien sudah stay di RS. Namun, pasien kecewa karena ternyata dokter yang praktek pada pagi hari tersebut bukan dr. IR melainkan dr. DK (CS belum menghubungi pasien jika dr. IR jadwalnya diganti oleh dr. DK). Kecewa pasien bertambah lagi ketika mengetahui bahwa tidak semua dokter dapat menangani keluhan mata berlemak. Yang dapat hanya dokter dengan sub spesialis ROO (dr. VA/YN). Ibu Joana selaku Kakak Bu Erna tidak terima. Beliau langsung menghubungi CS dan meluapkan amarahnya. Beliau ingin solusi. CS meminta maaf dan menawarkan untuk mengambilkan nomor antrean pertama untuk dr. VA besok pagi, tapi Ibu Joana masih tidak terima. CS kemudian meminta arahan dari KaHumas, dan KaHumas berkoordinasi dengan KaRajal dan langsung memfollow up Ibu Joana.</p>	Rawat Jalan & Humas	<p>TELAH DITERUSKAN KE KOMDIK (dr VA), terakhir komunikasi beliau masih akan memastikan kembali jadwal kunjungan ke sby</p>

9	KAK 1	06-Nov-20	Ibu Yuliana	TELPON	<p>Pada hari Kamis 5/11 sekitar pukul 12.29, Ibu Yuliana menelepon CS, menyampaikan bahwa beliau hari Rabu 4/11 sore kemarin sudah kontrol ke dr. DN. Dari hasil pemeriksaan tersebut, diketahui bahwa mata pasien yang bermasalah adalah sebelah kanan. Dan sudah ada rencana untuk tindakan Injeksi di mata sebelah kanan. Namun, pasien baru menyadari ketika sudah pulang, pasien mendapatkan Obat Noncort dengan aturan pakai untuk mata kiri. Padahal seharusnya yang bermasalah di mata kanan.</p> <p>Pasien menanyakan, bukankah yang bermasalah mata sebelah kanan? Apa tidak apa-apa jika obat tersebut digunakan untuk mata kiri yang tidak bermasalah? CS meminta waktu untuk konfirmasi ke Unit terkait terlebih dahulu dengan meminta nomor telepon pasien untuk dapat di follow up kembali.</p>	Reliability, assurance	PELAYANAN & SDM	<p>Pada hari Jumat 6/11, CS menelepon Ibu Yuliana dan menyampaikan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dr. DN. Pasien menerima dan memberikan masukan untuk supaya lebih hati-hati lagi apalagi beliau ada rencana Injeksi di mata kanan dan bukan kiri. CS mengiyai dan dokter juga sudah mengubah catatan di rekam medis pasien.</p>	KOMDIK	BELUM DITERUSKAN KE KOMDIK
10	KAK 1	29-Dec-20	Jefri (px winarni)	TELPON	<p>Pukul 9.33 Bapak jefri menghubungi CS untuk menyampaikan keluhannya terkait Ibu beliau yang dipersulit ketika ingin menjadwalkan operasi. Awalnya beliau melakukan pemeriksaan di VIP dengan dr. KI dan disarankan untuk operasi namun masih belum siap. Kemudian hari ini kontrol di poliklinik dan ingin langsung dijadwalkan operasi, namun ketika pemeriksaan dengan dokter di poli beliau disarankan menggunakan BPJS saja karena sayang kalau BPJS nya tidak dipakai karena biaya operasi mahal, pasien dan keluarga sudah menyampaikan ingin pakai umum saja biar lebih cepat dan tidak ribet harus minta surat rujukan, beliau juga menyampaikan sanggup dengan biayanya, namun dokter tetap tidak membuatkan surat pengantar operasi dan tetap diminta mengurus BPJS saja, padahal saat kontrol sebelumnya di VIP diminta segera langsung operasi saja.</p>	Reliability	Komite Medik	<p>CS menyarankan kepada pasien untuk melakukan pemeriksaan dan penjadwalan operasi menggunakan pelayann umumVIP agar bisa lebih cepat dan bisa langsung meminta untuk penjadwalan operasi. Karena pasien ingin kembali ke dr. KI maka CS membantu ambilkan nomor antrian dr. KI di sore hari karena pasien ingin periksa ulang secepatnya.</p>	KOMDIK	BELUM DITERUSKAN KE KOMDIK

11	KAK 1	22/12/2020	Emma Resty	Google Review	Mengecewakan poll, diagnosa dokter A dan B beda, padahal pilih VIP , pgen panganan cepet malah lambat, batal opname padahal 2jam, udh d suruh bayar obat sakntumpuk plus kamar 50%, senilai 1,JT lebih , total lain2 rapid,bayar . Doker A, semua 1,420.....	Reliability Assurance Empathy Responsiveness	PELAYANAN & SDM	<p>ditemukan identitas pasien di sistem, pasien dihubungi oleh Kepala Humas & Pemasaran untuk dimintai kronologi kejadian. Pasien menyesali bahwa pilihannya untuk datang ke RSMU adalah agar memperoleh penanganan segera/cepat, karena itu beliau datang sedari pagi pukul 07.00. Berikut kronologi kejadian sesuai dengan data pelayanan ditambah penjelasan dari pasien.Cara pasien masuk : Lobby depan, ditanyakan keperluan oleh petugas (security & perawat), pasien telah menyampaikan butuh pelayanan sesegera mungkin. Pasien diarahkan ke VIP.</p> <p>07.15: Pasien mengambil no antrian 3 (dr VA)</p> <p>08.10 Ditangani dokter, diarahkan untuk opname pasien setuju (alih divisi dr NA)</p> <p>08.18 Disiapkan surat pengantar rapid test dan GDA</p> <p>08.45 Test rapid dan GDA</p> <p>09.06 Hasil rapid test dan GDA selesai</p> <p>09.30 Proses admisi</p> <p>10.00 Masuk Ranap, proses administrasi dan menghubungi dokter terka;it (dr NA)</p> <p>11.00 Visite dr NA, pengisian resume medis awal, penulisan resep (note: obat dari RS sebelumnya tidak dilanjutkan)</p> <p>11.30 Pasien meminta KRS dan tidak ingin melanjutkan perawatan di RSMU</p> <p>11:45 Pasien menyelesaikan administrasi dan mengisi form APS, sepengetahuan dr NA. Edukasi obat sudah disampaikan</p> <p>Pasien mengeluhkan sedari pagi di RSMU tidak ada tindakan apapun kepada beliau, tidak diberi penanganan awal, bagaimana jika terlambat dan terjadi kebutaan permanen? Kondisi beliau saat ini menceritakan bahwa terkena Wipol Pembersih Cairan (WPC). Pasien mengeluhkan perawat rawat inap (perempuan 3 orang) hanya tertawa dan bergurau di area kerja sementara beliau tidak segera ditangani. Informasi terakhir, beliau kembali ke RS sebelumnya (RKZ) dan menceritakan kejadian di RSMU, hingga hanya membayar Rp 90.000 saja. Namun, beliau dengan nada jengkel menyampaikan tidak akan merekomendasikan RSMU ke depannya.</p>	Komite Medik, IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap	BELUM DITERUSKAN KE KOMDIK
----	-------	------------	------------	---------------	--	--	-----------------	---	--	----------------------------

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 6 Januari 2020 Tanggal Penyelesaian : 6 Januari 2020	Kartu Saran	Wahyu	Menyarankan untuk pergantian ac dikamar pasien SVIP, karena AC kurang dingin dan tidak nyaman saat istirahat.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Ka. Unit IPS			IPS
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 8 Januari 2020 Tanggal Penyelesaian : 8 Januari 2020	Kartu Saran	No name	Cara pendaftaran terlalu ribet dan mempersulit pasien, dan kurang efisien karena harus ambil nomor dan akan kehilangan nomor kalau tidak kembali jam 4. Padahal dokter datang masih 1.5 jam setelah jam 4.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD			Umum
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				

Direktur	Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Sudjarno, Sp.M (K)	dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 24 Januari 2020 Tanggal Penyelesaian : 24 Januari 2020	Kartu Saran	No name	Pelayanan Lama. Padahal Cuma antri segelintir orang ! Tks. 20.15	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Ka Instalasi Rawat Jalan			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (BRAM) 						
				Mengetahui ,				
Direktur			Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN

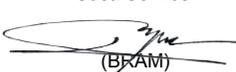
<p>Tanggal Keluhan : 27 Januari 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 27 Januari 2020</p>	<p>Kartu Saran</p>	<p>S. Anam</p>	<p>RS Baik, Bersih, pelayanan baik tapi ada security yang kurang baik. Jadi, Ok lah, wajar. dan saat saya menunggu pelayanan ini, untuk kesekian kali saya terpaksa complain karena ini begini. Saya ditegur satpam karena santai-santai sambil tiduran sambil chat hp di depan lab. Ok, Saya terima. tapi setelah 5 - 10 Menit saya jalan ternyata di depan loket 15 dan apotik poliklinik ada orang tiduran, di hiraukan. saya tunggu sebetulnya gimana. ternyata tidak ada tindakan, dan terjadi yang cepat nunggunya petugas satpam dan cs mungkin nunggu satpam keliling! enak nggak? nggak cepat dan banyak aturan biar nggak sulit to?</p>	<p>CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran</p>	<p>Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD</p>			<p>Umum</p>
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
<p>TANDA TANGAN</p>	<p>Klien (.....)</p>	<p>Cust. Service (BRAM)</p>						
			Mengetahui ,					
<p>Direktur</p> 			<p>Wadir Pelayanan Medis</p>		<p>Wakil Direktur Umum dan Keuangan</p>			
<p>dr. Sudjarno, Sp.M (K)</p>			<p>dr. Ria Sylvia, Sp.M</p>		<p>Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA</p>			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 3 Februari 2020 Tanggal Penyelesaian : 3 Februari 2020	Kartu Saran	No Name	Selamat Siang. Maaf sebelumnya, hari ini ada nomor antrian dobel. mengapa? Ada peraturan baru kah? 2 minggu yang lalu? Sebelumnya tidak ada. Yang penting waktu panggilan nomorsudah hadir. Mohon di pertimbangkan yang sudah ambil nomor, jam 5 pagi di gugurkan waktu tiba nomor panggilan. soalnya ada no antrian ganda (dobel). Trims	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD			Umum
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (BRAM)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 11 Februari 2020 Tanggal Penyelesaian : 11 Februari 2020	Kartu Saran	H. Ferry Soebiyanto	Saran: Mohon parkir sepeda mtor (R2) di basemen tempatkan minimal 1 (satu) jukir untuk mengatur keluarnya/masuk (R2), karena sama sekali saat ini tidak teratur. parkir sudah penuh R2 di masukan terus, sehingga bila mau keluar terganggu, saya sendiri yang harus menggeser motor yang lain. Bila ada jukir yang mengatur semuanya akan tertib. Terimakasih.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD			Umum
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				

TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)		
			Mengetahui ,	
Direktur		Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4
Tanggal Keluhan : 20 Februari 2020 Tanggal Penyelesaian : 20 Februari 2020	Kartu Saran	No Name	Mohon maaf ini saran kami kalau masih pasien anak-anak mohon didahulukan, karena anaknya terus nangis.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Ka Instalasi Rawat Jalan			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				

TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)		
			Mengetahui ,	
Direktur		Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4
----------------	----------------	-----------------	-------------	--------------------	----------------------	--------	--------	-------

Tanggal Keluhan : 20 Februari 2020	Kartu Saran	No Name	Kritik: Disuruh tunggu di ruang kosong yang tidak ada dokternya dan lama tunggunya. Padahal sudah tanya tapi tetap tidak direspon. Ternyata yang infokan salah ruangan / salah kasih info. Tolong pelayanan ditingkatkan.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD			Umum
Tanggal Penyelesaian : 20 Februari 2020								
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (BRAM)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 3 Februari 2020	Kartu Saran		Mohon maaf sebelumnya, Hari ini pagi tadi ada nomor dubel (maksudnya nomor antrian). 2 minggu lalu & sebelumnya tidak pernah jumpa no. antrian dubel. apa ada peraturan baru kah sekarang? Padahal saya ambil no pagi jam 5, waktu no antrian ku di panggil saya sudah stay di tempat. kata satpam no antriannya gugur. Mohon dipertimbangkan lagi, berarti sia sia saja ambil no antrian jam 5 pagi. Mohon maaf, kalau boleh di izinkan saja pengambilan no pagi jam 5, yang penting waktu panggilan no antrian, sudah stay di tempat mengingat waktu dan rumah saya jauh biar dapat no kecil dan bisa pulang pagi.	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Kabag Umum & HRD			Umum
Tanggal Penyelesaian : 3 Februari 2020		Sumini						
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (BRAM)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		

dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 12 Februari 2020 Tanggal Penyelesaian : 12 Februari 2020	Kartu Saran	Susan Erawati	Ambil nomer antrian mohon memakai system yang lama, jangan menunggu jam 14.00 sehingga orang berebutan dan keroyokan	CS Membuka kartu saran yang dmasukkan ke dalam kotak saran	Telah diteruskan ke Ka Instalasi Rawat Jalan			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (BRAM)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : XX Maret 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : XX Maret 2020</p>	Lisan		Pelayanan yang kurang cepat.	<p>Pasien datang dari arah pintu depan GMS kemudian menghampiri CS dan bercerita bahwa beliau (dengan ditemani istrinya) tadi sudah melakukan pemeriksaan mata dengan dr. RT di ruang 6, dari hasil pemeriksaan tersebut, pasien kemudian diarahkan untuk melakukan tindakan foto di ruangan 12 Penunjang Medis. Tetapi, sudah berpuluh menit menunggu, kenapa nama Pasien tersebut tidak dipanggil-panggil dan dokter yang hendak melakukan tindakan foto pun juga tidak datang-datang ke ruangan 12. Sedangkan beliau dan istrinya sudah sangat lapar sekali dan ingin segera makan.</p>	<p>CS kemudian menghubungi ruang 6 (ext. 120) dan menanyakan apakah pasien atas nama X (lupa namanya) sudah bisa melakukan foto sekarang? Dan kata dokter, "Tunggu, sebentar lagi." CS lalu menyampaikan ke Pasien untuk menunggu sebentar lagi, tetapi Pasien malah menjadi sensi karena sudah menunggu lama tapi masih disuruh menunggu lagi, perutnya sudah sangat keroncongan sekali, katanya.</p> <p>Pasien kemudian melanjutkan keluhannya, "Sebentar lagi itu berapa menit? Lihat itu, di ruang 6, masih aja manggil pasien, katanya sebentar lagi, terus sampai kapan saya menunggu ini?" Karena ada Pasien lain yang duduk di hadapan CS, akhirnya Pasien Pertama tadi berdiri di samping ruang 1.</p> <p>Setelah Pasien lain sudah beranjak pergi dari tempat CS, CS kemudian menghubungi kembali ruang 6 dan akhirnya mendapat jawaban dari dokternya sendiri, "Iya iya, ini saya ke sana sekarang."</p> <p>CS memberitahu si Pasien bahwa dokter akan segera ke sana sekarang, dan Pasien menjawab, "Eggak, saya mau di sini, sampai saya lihat sendiri dokternya keluar dari ruangan. Kalau sudah keluar, baru saya ke ruang 12 lagi."</p> <p>CS menyilakan. Tidak berselang lama, dokter keluar dari ruangnya dan si Pasien langsung bergegas keluar dari pintu depan GMS.</p>	<p>Mengonfirmasi ke dokter yang bersangkutan supaya si Pasien mendapat kepastian untuk menunggu berapa menit guna melakukan tindakan lanjutan dari dokter.</p>		Komite Medik
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Iimalana)	Pt. Ka. Humas & Pemasaran					
								
			Mengetahui ,					
	Direktur		Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan				
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA				

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : Minggu ke-2 Maret 2020 Tanggal Penyelesaian : Minggu ke-2 Maret 2020	By phone		Pasien yang merasa di ping-pong saat melakukan registrasi untuk pemeriksaan mata.	Awalnya Pasien menyampaikan keluhannya ke Unit Regis/Kasir. Namun, karena yang bertanggung jawab atas pelayanan pasien adalah CS, maka Unit Kasir melemparkannya ke CS. CS kemudian menerima keluhan Pasien melalui Handphone milik Orang Suruhan Pasien yang datang langsung ke RS. Saat CS menerima telepon, si Pasien yang bersangkutan (Ibu-Ibu) langsung berbicara dengan nada teriak-teriak dan keras sekali. Si Pasien tersebut mengeluhkan bahwa beliau merasa di ping-pong ke sana- ke mari hanya untuk melakukan pemeriksaan ke dr. SD. Si Pasien mengatakan "Saya ini barusan suruh pegawai saya buat daftar ke dr. SD tapi kenapa kata pegawai saya tidak bisa?! Katanya disuruh jam 1 datang, sudah datang kok ditolak?! Maksudnya apa ini?! Saya kok di lempar-lempar begini?!" Karena posisi CS di GMS, jadi CS langsung menuju ke Lobby lama untuk re-check data Pasien secara langsung di buku Reservasi dr. SD.	CS menanyakan nama dan nomor rekam medis Pasien, dan memang pada saat itu nama Pasien belum tercantum di buku Reservasi dan di lembaran kertas serah terima CS-Kasir (terkait nama-nama pasien yang sudah reservasi ke tiga dokter). CS lalu bertanya ke Kasir, "Kuota dr. SD masih banyak, kenapa tidak ditambahkan langsung saja?" Kasir menjawab, "Lho, kan aku sesuai sama yang CS kasih daftar nama pasiennya. Kalau nama Pasiennya ga ada di sini (di lembar) ya aku ga tau."	Akhirnya, CS menambahkan nama beserta nomor rekam medis Pasien secara manual di lembaran yang sudah ada di tangan Kasir.	Jika kuota dr. SD masih ada (belum sampai 20 pasien) walaupun di hari H dr. SD praktek, Unit CS, terutama Unit Kasir, bisa langsung menampung atau menambahkan nama pasien yang bersangkutan di lembaran serah terima CS-Kasir.	Humas dan Pemasaran
TANDA TANGAN	Klien		Cust. Service\ (Ilmalana)	Plt. Ka. Humas & Pemasaran				
								
				Mengetahui ,				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN

Tanggal Keluhan : 03 Maret 2020				Pada jam 11.00, agen asuransi prudential datang ke RS. Mata undaan, langsung menuju Customer Service untuk meminta surat keterangan bahwa kamar rawat inap kelas 1 di RS Mata Undaan memiliki 2 tempat tidur untuk pasien di setiap ruangan. Fakta tersebut tidak sesuai dengan brosur fasilitas rawat inap yang di miliki RS.Mata Undaan, di mana di dalam brosur dijelaskan bahwa fasilitas kamar rawat inap kelas 1 memiliki 1 kamar untuk pasien. Hal tersebut membuat klaim asuransi pasien tidak dapat di reimburs.	Menghubungi Kepala Humas Untuk di buat kan surat keterangan .	Telah di buat kan surat keterangan yang menjelaskan bahwa jumlah tempat tidur pasien pada kamar rawat inap kelas 1 adalah 2 tempat tidur.	Revisi brosur fasilitas rawat inap, agar di tambahkan jumlah tempat tidur untuk pasien tiap kamar.	Humas Pemasaran
Tanggal Penyelesaian : 03 Maret 2020	Lisan		Jumlah tempat tidur Rawat Inap kelas 1 yang tidak sesuai dengan brosur fasilitas rawat inap RS. Mata Undaan					
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service (Bramantia)	Pt. Ka. Humas & Pemasaran 				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 04 Maret 2020				Pasien datang ke Customer Service, mengeluhkan tentang susah nya parkir, dan ada 1 tanda parkir yang menurut Tn.Leonardi membingungkan. Tulisan Exit tapi mengarah nya ke pintu masuk. Tn. Leonardi kesusahan mendapatkan parkir, sehingga keluar dari gedung parkir, dan tidak jadi parkir. Ketika di pos keluar, di tarik biaya parkir. Tn. Leonardi mengeluhkan mengenai penarikan tariff parkir tersebut, karena beliau tidak jadi parkir.	Koordinasi dengan humas dan pemasaran, Humas Pemasaran ke Tata Usaha.	Pengembalian uang parkir		CS Parkir
Tanggal Penyelesaian : 04 Maret 2020	Lisan	Tn. Leonardi Kurniawan	Tulisan Exit tetapi sebenarnya pintu masuk Tidak jadi parkir, tapi tetap ditarik biaya.					
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (Bramantia)	Pt. Ka. Humas & Pemasaran 				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 05 Maret 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 05 Maret 2020</p>	Lisan		System Pendaftaran Online	<p>Jam 07.00 pagi petugas customer service menemui pasien yang sedang menunggu di depan meja customer service. Pasien tidak bisa melakukan pendaftaran online karena hp pasien di reset default. Setelah di reset, pasien tidak dapat login kembali, karena keterangan yang di tampilkan aplikasi adalah akun masih dalam status login Di perangkat lain. Padahal Hp yang digunakan 1 hp itu saja.</p> <p>Keluhan pasien, mengapa systemnya di buat seperti itu? Seharusnya jika aplikasi terhapus, dan belum sempat log out, system sudah harus bisa log out secara otomatis. Tidak perlu datang ke RS subuh-subuh untuk minta di logout kan.</p>	<p>Mendengarkan dan menerima keluhan pasien. Membantu melog out kan akun pasien melalui system evo medis dari komputer customer service.</p>	<p>Memberikan Nomor Telpon Rumah Sakit Mata Undaan, agar jika terjadi kembali, permintaan log out bisa di lakukan melalui telpon dengan menyebutkan Nama Pasien, dan No. Kartu berobat pasien.</p> <p>Yang ke-2 bisa follow akun instagram RS, dan permintaan Log Out akun bisa melalui pesan pribadi via aplikasi instagram.</p>	<p>Jika akun sedang tidak login di perangkat lain, sebaiknya otomatis ter log out.</p>	SIRS
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service (Bramantia) 	Pt. Ka. Humas & Pemasaran 				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 19 Maret 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 19 Maret 2020</p>	Lisan	Tn. Umar Faruk No.RM: 0782157	Waktu untuk menunggu dokter penyakit dalam terlalu lama.	<p>Jam 08.57 pasien menyampaikan keluhan ke Customer Service.</p> <p>Isi keluhan pasien, beliau di jadwalkan konsul penyakit dalam, dan di arahkan untuk datang pagi. Beliau sudah datang ke RS jam 03.00 Pagi. Melakukan pendaftaran di loket 15 jam 07.00 Pagi. Tetapi jadwal dokter penyakit dalam jam 09.30 pagi. Kenapa di arahkan datang pagi jika dokternya baru mulai praktek jam 09.30. saya menunggu terlalu lama.</p>	<p>Customer Service, mendengarkan, dan mencatat inti keluhan pasien.</p> <p>Konfirmasi ke bagian-bagian yang berkaitan mengenai alur dan prosedur yang berlaku. yaitu Loket 15, Perawat dokter penyakit dalam, dan Laborat.</p> <p>Dari hasil konfirmasi, setelah dari loket 15, dan sebelum ke ruang dokter penyakit dalam, ada 1 pemeriksaan yang harus di lalui, yaitu pemeriksaan di laboratorium.</p>	<p>Menjelaskan kepada pasien alur pemeriksaan dokter penyakit dalam.</p> <p>Bahwa ada pemeriksaan laboratorium juga, sebelum pemeriksaan dokter penyakit dalam. Sehingga di arahkan datang pagi hari.</p>	<p>Pasien di jelaskan tahap-tahap yang akan dilalui.</p>	Ruang 8 (Dokter Penyakit Dalam) / KOMDIK

TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Bramantia) 	Plt. Ka. Humas & Pemasaran 	
	Direktur		Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 4 Maret 2020 Tanggal Penyelesaian : 4 Maret 2020	Lisan	Ali Mahri	Pemberian informasi yang kurang akurat.	Sekitar pukul 16.30 di Lobby lama, atas nama Bapak Ali bersama istri dan Bapaknya (duduk di kursi roda) menghampiri meja CS, mengeluhkan kenapa informasi yang didapat melalui telepon terkait jadwal dr. RN tidak sesuai dengan kondisi real di RS. Beliau mendapat info dari telepon pukul 16.00 bahwa tanggal 4 Maret dr. RN ada jadwal praktek sampai jam 17.00, tapi saat beliau bersama Bapaknya sampai di RS, dr. RN ternyata tidak praktek. Setelah di konfirmasi, ternyata dr. RN cuti mendadak dan CS saat itu belum mendapatkan info terbaru dari Unit registrasi/kasir, sehingga terjadi ketidakakuratan informasi yang diberikan kepada pasien saat telepon.	CS mengarahkan ke dr. LA karena pada saat itu dr. LA sedang ada jadwal praktek. Tetapi, Bapak Ali menolak. CS kemudian mengarahkan untuk datang di hari esoknya tanggal 5 Maret pukul 14.00 dan akan memastikan kembali bahwa dr. RN pada tanggal dan jam tersebut stay di RS.	Unit Registrasi/kasir dengan CS lebih berkoordinasi lagi dalam memberikan info dr. cuti, khususnya dr. yang cuti mendadak. Supaya CS dapat memberikan info yang akurat kepada pasien.	Menulis dr. yang cuti mendadak atau apapun aktifitas yang perlu untuk diketahui shift selanjutnya ke buku Handover.	Humas & Pemasaran

TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Ilmalana) 	Plt. Ka. Humas & Pemasaran (.....)	
	Direktur		Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN

Tanggal Keluhan : 10 Maret 2020 Tanggal Penyelesaian : 10 Maret 2020	Lisan		Pemanggilan nomor antrian yang terlalu lama.	Saat siang hari, ada Pasien yang mengeluhkan kenapa nomor antrian A044 tidak dipanggil-panggil di room V1, Pasien juga mengeluhkan bahwa beliau sudah menunggu panggilan lama sekali dan beliau juga tahu jika room V1 ada orangnya (perawat) tetapi tidak bekerja lalu kenapa beliau tidak dipanggil-panggil? "Gimana bisa maju?!" katanya.	CS kemudian mengonfirmasi ke bagian perawat room V1, dan perawat bilang, "Ditunggu saja, statusnya belum dikirim." Setelah mendapat jawaban seperti itu, CS langsung menghubungi Unit Gudang Rekam Medis (334) ternyata statusnya baru saja diantarkan. Pasien kemudian diarahkan CS untuk menunggu beberapa menit lagi untuk dipanggil.	Unit Rekam Medis bisa segera mencari status pasien yang bersangkutan saat telah menerima nomor rekam medis pasien dari Unit Kasir.		Humas & Pemasaran
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Ilmalana)	Plt. Ka. Humas & Pemasaran (.....)					
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 3 April 2020 Tanggal Penyelesaian: 3 April 2020	Tatap Muka	Ny. Holiyah		Pasien datang ke meja CS dan menyerahkan surat pengantar dari Rumah Sakit lain yang isinya ditujukan kepada dr. Sudjarno untuk melakukan konsultasi retina di pagi hari, lebih kurangnya pukul 09.00, namun hari ini dr. SD tidak ada praktek Pasien tetap meminta konsul dengan dr. SD dan meminta ditanyakan kepada beliau apakah hari ini tetap bisa konsul dengan beliau karena mendapat info kalau dr. SD selalu ada di RS. Mata Undaan.	Telah diselesaikan oleh CS saat itu juga, namun belum diteruskan ke Komite Medik		Sebaiknya di situasi seperti ini, ada pemberitahuan info melalui mdia social agar menghimbau pasien untuk telepon terlebih dahulu sebelum datAng ke RSMU, untuk memastikan kembali apakah dokternya praktek atau tidak.	Humas & Pemasaran
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 14 April 2020 Tanggal Penyelesaian: 14 April 2020	Tatap Muka	No Name		Pukul 10.46 Ada pasien baru datang ke CS GMS dengan anaknya yang memiliki keterbelakangan mental. Sebelumnya cs melihat pasien tersebut didampingi security untuk mengambil nomor antrian ke dokter VIP. Kemudian pasien datang ke CS menunjukkan kartu BPJS dan nomor antrian. CS menjelaskan kepada pasien kalau menggunakan BPJS harus membawa Surat rujukan dari Faskes tingkat pertama, KTP, KK dan kartu BPJS. Namun pasien tidak membawa berkas tersebut, pasien tetap meminta dilayani karena beliau merasa kalau persyaratan tersebut terlalu rumit, apalagi dengan kondisi anaknya tersebut.	Telah diselesaikan dengan Ka Rawat Jalan			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
								KAK 4

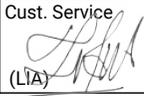
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 17 April 2020 Tanggal Penyelesaian: 17 April 2020	Tatap Muka	Siti Maimuna		Pasien datang di RSMU dan sangat kebingungan dengan adanya persyaratan BPJS pasien yang awal mula bingung dan merasa sangat cemas dan kecewa dengan persyaratan tersebut pasien merasa putus asa awal mulanya sebelum datang ke CS dan pasien sempat agak kecewa karena berobat tidak malah dipermudah tetapi malah sulit.	Telah diselesaikan dengan Ka Rawat Jalan			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 18 April 2020 Tanggal Penyelesaian: 18 April 2020	Tatap Muka	Ny. Nelly Setiawati		Jadwal dokter hari ini yang sudah close tidak sesuai jadwal yang sudah diinfokan	Telah diselesaikan oleh CS saat itu juga			Rawat Jalan
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (BRAM)						
				Mengetahui ,				

Direktur	Wadir Pelayanan Medis	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Sudjarno, Sp.M (K)	dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 13 Mei 2020 Tanggal Penyelesaian : 13 Mei 2020	Lisan	Bpk. Helmi	Pemberian info jadwal dokter yang salah melalui telepon	Pasien datang ke CS GMS dijam 14.00. Beliau ingin melakukan pemeriksaan dengan dr. IR di jam 14.00, padahal jadwal dr. IR ada di jam 16.00. Beliau menyampaikan kepada CS kalau informasi yang diterima dr. IR praktek jam 14.00 karena sebelum berangkat beliau telepon ke RSMU dan yang menerima telepon security, beliau diinfokan hari ini dr. IR ada praktek di jam 14.00 dan bisa langsung datang saja. Kemudian CS mengarahkan pasien ke dr. IR dijam 17.00 sesuai dengan jadwal, tetapi pasien tidak mau karena merasa menunggu lama dan info yang diberikan tidak sesuai. CS berusaha memberikan pengertian kepada pasien mengenai kekeliruan info jadwal dan pasien pun bersedia mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran.	CS meminta maaf atas kesalahan informasi yang sudah disampaikan oleh security, kemudian CS berusaha memberikan solusi dengan tetap mengambil nomor antrian kemudian melakukan pendaftaran dan menunggu di ruang 1, kemudian jika ingin ditinggal pulang terlebih dahulu tidak apa apa. tetapi akhirnya pasien tetap mau menunggu sampai jam dr. IR dimulai.	Memberikan informasi kepada pasien jika dikemudian hari menghubungi RSMU dan yang menerima security / pihak lain, sebaiknya minta disambungkan saja ke Customer Service agar info yang didapat bisa dipertanggung jawabkan	Sebaiknya jika security / unit lain mendapat hand over dari CS bisa meminta data diri pasien saja sesuai dengan form hand over telepon, jadi jika ada pertanyaan seperti jadwal dokter akan dihubungi kembali oleh CS, agar tidak salah memberikan informasi.	Customer Service
TANDA TANGAN	Klien		Cust. Service (LIA)	Ka.Unit Humas & Pemasaran				
	(.....)							
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4 UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan 11 Mei 2020 Tanggal Penyelesaian 11 Mei 2020	Whatsapp	Rachmat Hidayat		Yg terbaru setiap login aplikasi online seperti ini terus sekarang Udah bisa mbak makasih bantuannya, moga aplikasi reservasi nya bisa kembali lancar....Lancar, makasih yach.	Customer service membantu pasien untuk melakukan pendaftaran melalui komputer CS, karena server sedang trouble. Untuk bukti juga sudah bisa di cek melalui akun pasien			SIM RS
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (LIA)			Mengetahui ,			
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 1 UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan 27 Mei 2020 Tanggal Penyelesaian 27 Mei 2020	Whatsapp	Sagita		Mau tanya saya abis berobat ke dokter kitriastuti 22 mei tapi kesini malah makin parah mata saya merah perih makin menjadi 24 jam yang awalnya hanya sakit disaat bangun tidur saja.	Customer service mengarahkan pasien untuk melakukan kontrol kembali ke RS untuk melakukan pemeriksaan mengenai keluhan pasien, sehingga bisa di cek secara langsung oleh dokter. CS juga menginfokan mengenai jadwal dokternya.			Komite Medik
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				

TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (LIA)		
	Mengetahui ,			
Direktur		Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4
								UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 05 Mei 2020 Tanggal Penyelesaian : 05 Mei 2020	Lisan (via telpon)	Ibu. Magdalena - 081234000859	Pengisian form resume medis yang lama	Pada jam 15.00, Ibu magdalena menelpon menanyakan apakah form asuransi manulife yang di ajukan pada tgl 30 april 2020, untuk di isi dokter Dyah sudah selesai atau belum? setelah saya cek ke bagian rekam medis, form masih belum selesai. karena harus menunggu dr.Dyah ketika jadwal praktek di VIP. sedangkan jadwal praktek dr. Dyah di VIP hari selasa tgl. 12/5/20 (1 minggu lagi). menurut pasien, pengurusan untuk pengisian form terlalu lama. beliau merasa sudah membayar, tapi harus menunggu hampir 2 minggu.	Memberikan edukasi ke pasien, bahwa proses ini sudah sesuai prosedur yang berlaku. kami tidak dapat mengajukan form asuransi ke dokter jika dokter tidak ada di tempat.	Meminta data pasien berupa no.Hp, dan pihak CS akan mengabari pasien jika form asuransi sudah selesai di isi.	Tidak hanya pada saat jadwal dokter di VIP, form asuransi dapat di ajukan ke dokter. tapi pada saat jadwal di poli juga, dokter dapat mengisi form asuransi tersebut. agar pasien tidak menunggu terlalu lama.	<ul style="list-style-type: none"> • CS • Rekam Medis • Dokter
Ka. Unit Humas & Pemasaran								
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (Bramantia)		Mengetahui ,				
Direktur		Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan				

dr. Sudjarno, Sp.M (K)

dr. Ria Sylvia, Sp.M

Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 02 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 02 Juni 2019	Lisan (via telpon)	Tn. Renato Yohanes - 0811312651 No.RM: 0830394	Pemberian obat yang biasanya cukup untuk 1 bulan, tapi sekarang kontrol lagi tetap 1 bulan, tapi obat yang di berikan hanya cukup untuk 1 minggu saja.	Pasien menelpon, menanyakan tentang pemberian obat. yang harusnya di dapat pasien untuk 1 bulan, sesuai jadwal kontrol. tetapi saat ini hanya mendapatkan 1 minggu saja. sedangkan obat harus dunakan terus sampai waktunya kontrol. petugas menjelaskan, pasien menanyakan untuk 3 minggunya bagaimana? petugas menjelaskan bahwa beli sendiri di luar. pasien merasa, sudah dari tahun 2018 pemeriksaan di RS. Mata Undaan, dengan obat yang selalu cukup sampai waktunya kontrol kembali. kenapa sekarang kok hanya cukup minggu, 3 minggu beli di luar.	Pihak customer service mencatat keluhan pasien, meminta data pasien agar dapat di hubungi kembali, menindak lanjuti keluhan pasien terhadap perawat poli.	Perawat poli menghubungi pasien dan memberikan edukasi terkait keluhan yang di sampaikan pasien.		<ul style="list-style-type: none"> • CS • Perawat Poli 4 • Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (Bramantia)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 04 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 04 Juni 2020	Lisan	Bpk. Julianto Budi Hartono	Ingin mengetahui hasil lab dan alasan jadwal operasinya dibatalkan	Px awalnya telepon ke CS 1 (Bram) mengenai pembatalan jadwal operasi katarak setelah hasil lab keluar. Kemudian beberapa saat kemudian px mendatangi CS GMS(Lia) untuk menyerahkan kwitansi pembayaran lab. Beliau merupakan px BPJS yang diwajibkan melakukan pemeriksaan lab sebelum operasi, namun px inisiatif ingin menambah cek lab lain yang tidak disarankan dokter dengan melakukan pembayaran sendiri. Ketika telepon, perawat tidak memahami kalau px tersebut ada hasil lab sendiri dengan biaya sendiri, sehingga disampaikan bahwa hasil lab tidak bisa diberikan, namun px tetap ingin meminta hasil lab yang dibayar secara pribadi karena ingin mengetahui alasan apa yang membuat pasien dibatalkan operasi. Kemudian CS mendatangi poliklinik dan menjelaskan mengenai permasalahannya, barulah hasil lab pribadi bisa diberikan kepada pasien.	CS GMS (Lia) menghubungi rekan CS (Bram) sebelumnya yang menerima telepon dan mengetahui permasalahan pasien sebelumnya. Dan meminta tolong untuk menanyakan ke poli sekali lagi, karena pada saat itu CS GMS sedang mencoba menenangkan pasien yang datang dalam kondisi marah dan merasa tidak terima. Kemudian setelah kordinasi dengan CS sebelumnya, CS GMS mendatangi poli dan mengambil hasil lab px yang dibayar secara pribadi untuk diserahkan kepada px.	Meminta px untuk tetap bersabar dan mendengarkan dengan baik keluhan pasien, serta mengajak pasien berbicara santai sambil menunggu waktu pengambilan hasil lab. CS juga meminta kuitansi pembayaran lab sebagai bukti untuk mengambil hasilnya dari poliklinik.	Jika terjadi hal seperti itu lagi, sebaiknya dipastikan kembali apakah px tersebut melakukan pemeriksaan lab secara pribadi ataupun hanya dari pelayanan BPJS saja. Karena ada juga hasil lab pribadi yang dikirmkan di RSMU.	Customer Service, Perawat Poliklinik
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (LIA & BRAM)	 Mengetahui ,				
Direktur			Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 05 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 05 Juni 2020	Lisan (Telepon)	Ny. Sherly	Pasien merasa obat yang diresepkan tidak sesuai dengan anjuran dokter saat konsultasi	Px menghubungi CS melalui telepon dan menjelaskan tentang keluhannya, awalnya px periksa dengan dr. KI di hari selasa dan mendapatkan resep dokter kemudian langsung membeli obat di Farmasi VIP, px dijelaskan oleh dr. KI bahwa ada obat yang pemakaiannya harus dioleskan dibulu mata secara perlahan. Namun saat dicek dirumah obat yang diterima hanya obat minum dan obat tetes saja, tidak ada obat salep yang harusnya dioles. Kemudian CS mencoba menghubungi perawat dr. KI di jam prakteknya dan meminta rekam medis untuk dicek riwayatnya.	CS meminta rekam medis px dan memberikan kepada dr. KI agar bisa dicek kembali. Kemudian dr. KI menjelaskan bahwa memang ada obat yang belum diresepkan yaitu obat salep dan menyarankan kepada pasien untuk menggunakan shampoo baby untuk pengganti obatnya, sehingga pasien tidak perlu datang ke RS untuk melakukan pemeriksaan ulang.	CS meminta nomor rekam medis pasien untuk memcarikan rekam medisnya, dan akan menghubungi px kembali jika sudah mendapatkan jawaban dari dr. KI	Jika ada px yang menanyakan keluhan mengenai obat, bisa langsung dimintai nomor rekam medisnya untuk dicek kembali hasil pemeriksaan sebelumnya.	Customer Service, Rekam Medik, Perawat, Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (LIA)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

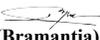
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 16 juni 2019</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 16 Juni 2019</p>	Lisan	Keluarga PX BPJS / Subandi	Penilaian Terhadap Edukasi yang diberikan oleh Perawat.	<p>Dengan membawa berkas persyaratan BPJS, salah satu keluarga pasien atas nama Subandi mendatangi station Customer Service depan. Orang tersebut kemudian menceritakan kronologi riwayat si pasien sebagai berikut: Pasien sudah melakukan cek laborat I tanggal 2/6 kemudian cek laborat II tanggal 9/6. Setelah itu, pasien diarahkan untuk datang ke Faskes I (Lamongan) untuk melakukan cek ulang. Orang tersebut kemudian menanyakan, bagaimana kelanjutannya jika pasien sudah dari Faskes I? Karena pasien juga sudah minim gerak dan tidak bisa kalau diboyong ke sana ke mari hanya untuk cek laborat saja. Orang tersebut lalu mengeluhkan dengan penyampaian yang diberikan oleh perawat (Poli 4) ketika memberikan arahan kepada pasien. "Penjelasannya itu kurang jelas. Kami ini orang awam. Ya gak paham. Jadi kalau menyampaikan ya harus jelas dan detail. Kan tidak etis gitu, lho. Bagaimana kelanjutannya, dan seperti apa." keluhnya.</p>	<p>Terkait pertanyaan yang diajukan, CS menghubungi ext. 118 untuk mengonfirmasi dan membantu untuk memperjelas kebingungan orang tersebut. Setelah mendapat jawaban, CS kemudian menyampaikan sesuai dengan arahan yang dijelaskan oleh perawat.</p>	<p>Terkait keluhannya, CS menyarankan supaya orang tersebut mengisi Kartu Saran supaya keluhannya bisa ditindak lanjuti. Orang tersebut setuju dan akhirnya mulai mengisi form Kartu Saran.</p>	<p>Petugas Poli 4 bisa mengedukasi pasien lebih jelas dan detail lagi. Karena pasien yang datang untuk berobat tidak hanya dari kalangan orang-orang yang ketika dijelaskan langsung paham (awam).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rawat jalan BPJS • CS
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (Keluarga PX BPJS / Subandi)	Cust. Service  (Irmalana Dewi)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 25 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 25 Juni 2019	Lisan di Customer Service	Tn. Renato Yohanes - 0811312651 No. RM: 0830394	Pemberian obat yang biasanya cukup untuk 1 bulan, tapi sekarang kontrol lagi tetap 1 bulan, tapi obat yang di berikan hanya cukup untuk 1 minggu saja.	Pasien datang ke Customer Service, Tn. Renato adalah pasien bpjs di RSMU sejak pertengahan 2018. beliau pasien glaukoma, setiap bulan selalu di jadwalkan kontrol, dan obat yang di berikan selalu pas untuk 1 bulan. Selama 6 bulan terakhir, jadwal kontrol masih sama 1 bulan, tapi obat yang diberikan hanya cukup untuk 1 minggu saja, untuk 3 minggu sisanya, obat beli sendiri di luar. jika obat yang saya dapat di cover oleh BPJS, saya memiliki hak untuk mendapatkan obat tersebut untuk 1 bulan, tidak hanya untuk 1 minggu saja. Beda lagi jika obat yang di berikan pemakaiannya hanya 1 minggu, setelah habis, stop, tidak dilanjutkan lagi. saya memaklumi.	Pihak Customer service mendengarkan dan menerima keluhan pasien, meminta data pasien seperti no telpon dan no RM. Pihak CS menginfokan ke pasien, akan di konfirmasi ke pihak terkait. sambil menunggu konfirmasi dari CS, pasien di anjurkan untuk kembali melakukan proses pemeriksaan di Poli BPJS, agar no antrian tidak terlewat. CS menaikan keluhan pasien ke Kepala Humas. Kepala Humas mengkonfirmasi keluhan pasien ke Kepala Rawat Jalan. Kepala Rawat Jalan dan perawat poli akan menemui pasien, ketika pasien sampai di poli 4, dan memberikan edukasi tentang penggunaan obat.	Memberikan obat yang cukup untuk 20 hari, setelah 20 hari, pemakaian obat stop. tidak perlu di teruskan hingga pasien kontrol kembali. Sehingga 10 hari sisanya, pasien tidak perlu membeli sendiri obatnya.		<ul style="list-style-type: none"> • CS • Humas • Perawat Poli 4 • Dokter
				Ka. Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Bramantia)		Mengetahui ,				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
								KAK 3

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 25 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 26 Juni 2020	Lisan di via telpon	Tn. Soni Cahyadi No.RM: 1135392 No.HP: 08135550068	Sudah dp lensa untuk operasi katarak tgl 14/02/2020, tapi sampai saat ini tidak ada kabar dari RS Mata Undaan	Tgl 25 Juni 2020, di pagi hari, keluarga Tn. Soni (Istri Tn. Soni) menelpon ke RS Mata Undaan. Menanyakan terkait tindakan operasi suaminya. pasien menjelaskan bahwa telah DP Lensa sebesar Rp14.500.000 pada tgl 14/02/2020. Tn. Soni mendapat kabar langsung dari Dr.Ria pada tanggal 02/04/2020, bahwa lensa sudah sampai jakarta. Setelah kabar itu, tidak ada kabar lagi sampai sekarang. Pasien berharap ada kabar, apapun itu kabarnya. karena mata pasien sudah terasa sangat tidak nyaman. Paling tidak mengabari mengenai obat yang di gunakan sambil menunggu jadwal operasi.	Pihak CS, yang menerima telpon, mengkonfirmasi terkait DP Lensa Tn. Soni Cahyadi ke kasir, kasir mengkonfirmasi ke Bu Laely, selaku perawat dr.Ria. Bu Laely konfirmasi ke Bu Suli. Jawaban yang di terima pihak CS dari Kasir, untuk di jelaskan ke pasien, "Lensa yang di pesan adalah lensa khusus, sehingga ada kesulitan dalam pengiriman dan juga karena pandemi covid ini, pengiriman lensa terhambat" Complain masih belum terselesaikan. Pihak CS langsung konfirmasi ke Bu Laely, dan menginfokan bahwa pasien akan di hubungi langsung oleh Bu Suli, setelah ada balasan WA dari dr.Ria. Besoknya, Tn. Soni telpon kembali. Meneruskan complain kemarin. Pihak CS telpon ke no hp dr.Ria, dan dr.Ria akan menghubungi sendiri pasiennya. Pihak CS. menghubungi, px Tn. Soni, dan menginfokan pesan dari dr.Ria.	Dokter Ria menghubungi pasiennya, dan membuat janji bertemu pada jadwal praktek dr.Ria di hari jumat tgl. 26 /06/20. Setelah bertemu, pasien di jadwalkan operasi.		• CS • Perawat • Pemesan Lensa • Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (Bramantia)						
				Mengetahui ,				
		Direktur		Wadir Pelayanan Medis				Wakil Direktur Umum dan Keuangan
		dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M				Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN

Tanggal Keluhan : 26 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 26 Juni 2019	Lisan di Customer Service	Tn. Imam No.HP: 08123267894	Tidak diperbolehkan masuk karena penunggu lebih dari 1 orang. Besoknya, Tn. Imam melihat sendiri ada penunggunya sampai 4 orang, diperbolehkan masuk.	pada tanggal 25 juni 2020, Tn.imam mengantar keluarganya yang akan di lakukan operasi ablatio retina. karena pengantarnya 2 orang, sehingga yang diperbolehkan masuk lobby, hanya 1 orang. TN. Imam menunggu di luar. Ke-esokan harinya, tn. Imam duduk di lobby depan, dan ada px lain yang akan dilakukan operasi, tapi pengantarnya sampai 4 orang. dan diperbolehkan masuk dan menunggu di dalam area lobby. Kenapa di bedakan? apakah karena perbedaan kulit, sehingga yang kulit putih diperbolehkan lebih dari 1 orang menunggu di dalam lobby?	Pihak CS Mendengarkan dan mencatat keluhan TN.imam, mengkonfirmasi pihak security yang jadwal jaga di screening depan.	Memohon maaf atas ketidak nyamannya, dan menjelaskan ke Tn. Imam semua kemungkinan yang terjadi, sehingga bisa kelolosan ketika proses screening dilakukan (Menjelaskan penjelasan dari security). Menerima masukan dari Tn.Imam terkait pemberlakuan aturan harus dilakukan pada semua orang.		• CS • Petugas Screening
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Bramantia)						
				Mengetahui ,				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4 UNIT TERKAIT KELUHAN

<p>Tanggal Keluhan : 27 Juni 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 27 Juni 2020</p>	Lisan	Tn. Teddy	Pemberian info jadwal injeksi yang tidak sesuai dengan jam pelayanan OK	<p>Pasien datang beserta istrinya pukul 16:40 menuju Customer Service GMS dengan menunjukkan surat pengantar untuk injeksi. Kemudian CS menginfokan kalau tindakan injeksi tersebut baru bisa dilaksanakan hari senin dengan dr. Rita Tjandra Sp.M sesuai jadwal dokter yang ada di OK. Namun pasien dan istrinya tidak terima dan mengatakan bahwa diinfokan kalau bisa datang sewaktu waktu untuk melakukan injeksi. CS pun menjelaskan kepada pasien bahwa tindakan injeksi bisa dilakukan di hari senin - jumat pukul 08.00 - 12.00. Pasien meminta yang injeksi harus dengan dr. RT sehingga CS mengarahkan untuk datang kembali di hari senin pagi. Istri pasien tetap tidak bisa menerima, dan minta di telponkan dr. RT mengenai hal tersebut. Namun CS tidak bisa menghubungi dr. RT dan berusaha memberikan pengertian terhadap pasien</p>	<p>CS memberikan waktu kepada pasien untuk menyampaikan keluhan kesah dan keluhannya sampai CS menemukan celah untuk memberikan penjelasan, karena sikap istri pasien yang cukup agresif akhirnya CS pun meminta data diri pasien agar bisa dihubungi kembali di hari senin pagi untuk memastikan bahwa dr. RT tidak ada perubahan jadwal di OK. Setelah CS memberikan penjelasan dan meminta data diri pasien, akhirnya istri pasien pun bisa menerima dan mau datang kembali di hari senin pagi setelah mendapat telepon dari RSMU.</p>	<p>CS harus bersikap tenang jika mengalami hal tersebut, dan memastikan agar mendapat data diri pasien supaya bisa menghubungi pasien kembali jika memang ada perubahan dengan apa yang sudah disampaikan.</p>	<p>Sebaiknya asst dokter langsung saja memberikan hari yang pasti untuk pasien datang kembali saat ada tindakan lain, atau bisa arahkan ke CS saja untuk menginformasikan jadwal dokter yang bersangkutan.</p>	Customer Service	
				Ka.Unit Humas & Pemasaran					
TANDA TANGAN	<p>Klien</p> <p>(.....)</p>		<p>Cust. Service</p>  <p>(LIA)</p>						
				Mengetahui ,					
Direktur				Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 02 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 02 Juni 2019	Lisan (via telpon)	Tn. Renato Yohanes - 0811312651 No.RM: 0830394	Pemberian obat yang biasanya cukup untuk 1 bulan, tapi sekarang kontrol lagi tetap 1 bulan, tapi obat yang di berikan hanya cukup untuk 1 minggu saja.	Pasien menelpon, menanyakan tentang pemberian obat. yang harusnya di dapat pasien untuk 1 bulan, sesuai jadwal kontrol. tetapi saat ini hanya mendapatkan 1 minggu saja. sedangkan obat harus dunakan terus sampai waktunya kontrol. petugas menjelaskan, pasien menanyakan untuk 3 minggunya bagaimana? petugas menjelaskan bahwa beli sendiri di luar. pasien merasa, sudah dari tahun 2018 pemeriksaan di RS. Mata Undaan, dengan obat yang selalu cukup sampai waktunya kontrol kembali. kenapa sekarang kok hanya cukup minggu, 3 minggu beli di luar.	Pihak customer service mencatat keluhan pasien, meminta data pasien agar dapat di hubungi kembali, menindak lanjuti keluhan pasien terhadap perawat poli.	Perawat poli menghubungi pasien dan memberikan edukasi terkait keluhan yang di sampaikan pasien.		<ul style="list-style-type: none"> • CS • Perawat Poli 4 • Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (Bramantia)						
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

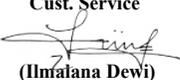
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 04 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 04 Juni 2020	Lisan	Bpk. Julianto Budi Hartono	Ingin mengetahui hasil lab dan alasan jadwal operasinya dibatalkan	Px awalnya telepon ke CS 1 (Bram) mengenai pembatalan jadwal operasi katarak setelah hasil lab keluar. Kemudian beberapa saat kemudian px mendatangi CS GMS(Lia) untuk menyerahkan kwitansi pembayaran lab. Beliau merupakan px BPJS yang diwajibkan melakukan pemeriksaan lab sebelum operasi, namun px inisiatif ingin menambah cek lab lain yang tidak disarankan dokter dengan melakukan pembayaran sendiri. Ketika telepon, perawat tidak memahami kalau px tersebut ada hasil lab sendiri dengan biaya sendiri, sehingga disampaikan bahwa hasil lab tidak bisa diberikan, namun px tetap ingin meminta hasil lab yang dibayar secara pribadi karena ingin mengetahui alasan apa yang membuat pasien dibatalkan operasi. Kemudian CS mendatangi poliklinik dan menjelaskan mengenai permasalahannya, barulah hasil lab pribadi bisa diberikan kepada pasien.	CS GMS (Lia) menghubungi rekan CS (Bram) sebelumnya yang menerima telepon dan mengetahui permasalahan pasien sebelumnya. Dan meminta tolong untuk menanyakan ke poli sekali lagi, karena pada saat itu CS GMS sedang mencoba menenangkan pasien yang datang dalam kondisi marah dan merasa tidak terima. Kemudian setelah kordinasi dengan CS sebelumnya, CS GMS mendatangi poli dan mengambil hasil lab px yang dibayar secara pribadi untuk diserahkan kepada px.	Meminta px untuk tetap bersabar dan mendengarkan dengan baik keluhan pasien, serta mengajak pasien berbicara santai sambil menunggu waktu pengambilan hasil lab. CS juga meminta kuitansi pembayaran lab sebagai bukti untuk mengambil hasilnya dari poliklinik.	Jika terjadi hal seperti itu lagi, sebaiknya dipastikan kembali apakah px tersebut melakukan pemeriksaan lab secara pribadi ataupun hanya dari pelayanan BPJS saja. Karena ada juga hasil lab pribadi yang dikirmkan di RSMU.	Customer Service, Perawat Poliklinik
				Ka. Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (LIA & BRAM)	 Mengetahui ,				
Direktur			Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 05 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 05 Juni 2020	Lisan (Telepon)	Ny. Sherly	Pasien merasa obat yang diresepkan tidak sesuai dengan anjuran dokter saat konsultasi	Px menghubungi CS melalui telepon dan menjelaskan tentang keluhannya, awalnya px periksa dengan dr. KI di hari selasa dan mendapatkan resep dokter kemudian langsung membeli obat di Farmasi VIP, px dijelaskan oleh dr. KI bahwa ada obat yang pemakaiannya harus dioleskan dibulu mata secara perlahan. Namun saat dicek dirumah obat yang diterima hanya obat minum dan obat tetes saja, tidak ada obat salep yang harusnya dioles. Kemudian CS mencoba menghubungi perawat dr. KI di jam prakteknya dan meminta rekam medis untuk dicek riwayatnya.	CS meminta rekam medis px dan memberikan kepada dr. KI agar bisa dicek kembali. Kemudian dr. KI menjelaskan bahwa memang ada obat yang belum diresepkan yaitu obat salep dan menyarankan kepada pasien untuk menggunakan shampoo baby untuk pengganti obatnya, sehingga pasien tidak perlu datang ke RS untuk melakukan pemeriksaan ulang.	CS meminta nomor rekam medis pasien untuk memcarikan rekam medisnya, dan akan menghubungi px kembali jika sudah mendapatkan jawaban dari dr. KI	Jika ada px yang menanyakan keluhan mengenai obat, bisa langsung dimintai nomor rekam medisnya untuk dicek kembali hasil pemeriksaan sebelumnya.	Customer Service, Rekam Medik, Perawat, Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)		Cust. Service  (LIA)					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

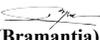
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 2	
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN	
<p>Tanggal Keluhan : 16 juni 2019</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 16 Juni 2019</p>	Lisan	Keluarga PX BPJS / Subandi	Penilaian Terhadap Edukasi yang diberikan oleh Perawat.	<p>Dengan membawa berkas persyaratan BPJS, salah satu keluarga pasien atas nama Subandi mendatangi station Customer Service depan. Orang tersebut kemudian menceritakan kronologi riwayat si pasien sebagai berikut: Pasien sudah melakukan cek laborat I tanggal 2/6 kemudian cek laborat II tanggal 9/6. Setelah itu, pasien diarahkan untuk datang ke Faskes I (Lamongan) untuk melakukan cek ulang. Orang tersebut kemudian menanyakan, bagaimana kelanjutannya jika pasien sudah dari Faskes I? Karena pasien juga sudah minim gerak dan tidak bisa kalau diboyong ke sana ke mari hanya untuk cek laborat saja. Orang tersebut lalu mengeluhkan dengan penyampaian yang diberikan oleh perawat (Poli 4) ketika memberikan arahan kepada pasien. "Penjelasannya itu kurang jelas. Kami ini orang awam. Ya gak paham. Jadi kalau menyampaikan ya harus jelas dan detail. Kan tidak etis gitu, lho. Bagaimana kelanjutannya, dan seperti apa." keluhnya.</p>	<p>Terkait pertanyaan yang diajukan, CS menghubungi ext. 118 untuk mengonfirmasi dan membantu untuk memperjelas kebingungan orang tersebut. Setelah mendapat jawaban, CS kemudian menyampaikan sesuai dengan arahan yang dijelaskan oleh perawat.</p>	<p>Terkait keluhannya, CS menyarankan supaya orang tersebut mengisi Kartu Saran supaya keluhannya bisa ditindak lanjuti. Orang tersebut setuju dan akhirnya mulai mengisi form Kartu Saran.</p>	<p>Petugas Poli 4 bisa mengedukasi pasien lebih jelas dan detail lagi. Karena pasien yang datang untuk berobat tidak hanya dari kalangan orang-orang yang ketika dijelaskan langsung paham (awam).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rawat jalan BPJS • CS 	
				Ka.Unit Humas & Pemasaran					
TANDA TANGAN	Klien (Keluarga PX BPJS / Subandi)	Cust. Service  (Irmalana Dewi)							
				Mengetahui ,					
Direktur				Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

								KAK 3
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 25 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 25 Juni 2019	Lisan di Customer Service	Tn. Renato Yohanes - 0811312651 No. RM: 0830394	Pemberian obat yang biasanya cukup untuk 1 bulan, tapi sekarang kontrol lagi tetap 1 bulan, tapi obat yang di berikan hanya cukup untuk 1 minggu saja.	Pasien datang ke Customer Service, Tn. Renato adalah pasien bpjs di RSMU sejak pertengahan 2018. beliau pasien glaukoma, setiap bulan selalu di jadwalkan kontrol, dan obat yang di berikan selalu pas untuk 1 bulan. Selama 6 bulan terakhir, jadwal kontrol masih sama 1 bulan, tapi obat yang diberikan hanya cukup untuk 1 minggu saja, untuk 3 minggu sisanya, obat beli sendiri di luar. jika obat yang saya dapat di cover oleh BPJS, saya memiliki hak untuk mendapatkan obat tersebut untuk 1 bulan, tidak hanya untuk 1 minggu saja. Beda lagi jika obat yang di berikan pemakaiannya hanya 1 minggu, setelah habis, stop, tidak dilanjutkan lagi. saya memaklumi.	Pihak Customer service mendengarkan dan menerima keluhan pasien, meminta data pasien seperti no telpon dan no RM. Pihak CS menginfokan ke pasien, akan di konfirmasi ke pihak terkait. sambil menunggu konfirmasi dari CS, pasien di anjurkan untuk kembali melakukan proses pemeriksaan di Poli BPJS, agar no antrian tidak terlewat. CS menaikan keluhan pasien ke Kepala Humas. Kepala Humas mengkonfirmasi keluhan pasien ke Kepala Rawat Jalan. Kepala Rawat Jalan dan perawat poli akan menemui pasien, ketika pasien sampai di poli 4, dan memberikan edukasi tentang penggunaan obat.	Memberikan obat yang cukup untuk 20 hari, setelah 20 hari, pemakaian obat stop. tidak perlu di teruskan hingga pasien kontrol kembali. Sehingga 10 hari sisanya, pasien tidak perlu membeli sendiri obatnya.		<ul style="list-style-type: none"> • CS • Humas • Perawat Poli 4 • Dokter
				Ka. Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Bramantia)		Mengetahui ,				
	Direktur			Wadir Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		
								KAK 3

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN
Tanggal Keluhan : 25 Juni 2020 Tanggal Penyelesaian : 26 Juni 2020	Lisan di via telpon	Tn. Soni Cahyadi No.RM: 1135392 No.HP: 08135550068	Sudah dp lensa untuk operasi katarak tgl 14/02/2020, tapi sampai saat ini tidak ada kabar dari RS Mata Undaan	Tgl 25 Juni 2020, di pagi hari, keluarga Tn. Soni (Istri Tn. Soni) menelpon ke RS Mata Undaan. Menanyakan terkait tindakan operasi suaminya. pasien menjelaskan bahwa telah DP Lensa sebesar Rp14.500.000 pada tgl 14/02/2020. Tn. Soni mendapat kabar langsung dari Dr.Ria pada tanggal 02/04/2020, bahwa lensa sudah sampai jakarta. Setelah kabar itu, tidak ada kabar lagi sampai sekarang. Pasien berharap ada kabar, apapun itu kabarnya. karena mata pasien sudah terasa sangat tidak nyaman. Paling tidak mengabari mengenai obat yang di gunakan sambil menunggu jadwal operasi.	Pihak CS, yang menerima telpon, mengkonfirmasi terkait DP Lensa Tn. Soni Cahyadi ke kasir, kasir mengkonfirmasi ke Bu Laely, selaku perawat dr.Ria. Bu Laely konfirmasi ke Bu Suli. Jawaban yang di terima pihak CS dari Kasir, untuk di jelaskan ke pasien, "Lensa yang di pesan adalah lensa khusus, sehingga ada kesulitan dalam pengiriman dan juga karena pandemi covid ini, pengiriman lensa terhambat" Complain masih belum terselesaikan. Pihak CS langsung konfirmasi ke Bu Laely, dan menginfokan bahwa pasien akan di hubungi langsung oleh Bu Suli, setelah ada balasan WA dari dr.Ria. Besoknya, Tn. Soni telpon kembali. Meneruskan complain kemarin. Pihak CS telpon ke no hp dr.Ria, dan dr.Ria akan menghubungi sendiri pasiennya. Pihak CS. menghubungi, px Tn. Soni, dan menginfokan pesan dari dr.Ria.	Dokter Ria menghubungi pasiennya, dan membuat janji bertemu pada jadwal praktek dr.Ria di hari jumat tgl. 26 /06/20. Setelah bertemu, pasien di jadwalkan operasi.		• CS • Perawat • Pemesan Lensa • Dokter
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service  (Bramantia)						
				Mengetahui ,				
		Direktur		Wadir Pelayanan Medis				Wakil Direktur Umum dan Keuangan
		dr. Sudjarno, Sp.M (K)		dr. Ria Sylvia, Sp.M				Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
								KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	UNIT TERKAIT KELUHAN

Tanggal Keluhan : 26 Juni 2020	Lisan di Customer Service	Tn. Imam No.HP: 08123267894	Tidak diperbolehkan masuk karena penunggu lebih dari 1 orang. Besoknya, Tn. Imam melihat sendiri ada penunggunya sampai 4 orang, diperbolehkan masuk.	pada tanggal 25 juni 2020, Tn.imam mengantar keluarganya yang akan di lakukan operasi ablatio retina. karena pengantarnya 2 orang, sehingga yang diperbolehkan masuk lobby, hanya 1 orang. TN. Imam menunggu di luar. Ke-esokan harinya, tn. Imam duduk di lobby depan, dan ada px lain yang akan dilakukan operasi, tapi pengantarnya sampai 4 orang. dan diperbolehkan masuk dan menunggu di dalam area lobby. Kenapa di bedakan? apakah karena perbedaan kulit, sehingga yang kulit putih diperbolehkan lebih dari 1 orang menunggu di dalam lobby?	Pihak CS Mendengarkan dan mencatat keluhan TN.imam, mengkonfirmasi pihak security yang jadwal jaga di screening depan.	Memohon maaf atas ketidak nyamannya, dan menjelaskan ke Tn. Imam semua kemungkinan yang terjadi, sehingga bisa kelolosan ketika proses screening dilakukan (Menjelaskan penjelasan dari security). Menerima masukan dari Tn.Imam terkait pemberlakuan aturan harus dilakukan pada semua orang.		• CS • Petugas Screening
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	Klien (.....)	Cust. Service (Bramantia)						
	Direktur		Mengetahui ,	Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
	dr. Sudjarno, Sp.M (K)			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN								
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS KLIEN	ISI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	PENYELESAIAN KELUHAN	SOLUSI	USULAN	KAK 4 UNIT TERKAIT KELUHAN

<p>Tanggal Keluhan : 27 Juni 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 27 Juni 2020</p>	Lisan	Tn. Teddy	<p>Pemberian info jadwal injeksi yang tidak sesuai dengan jam pelayanan OK</p>	<p>Pasien datang beserta istrinya pukul 16:40 menuju Customer Service GMS dengan menunjukkan surat pengantar untuk injeksi. Kemudian CS menginfokan kalau tindakan injeksi tersebut baru bisa dilaksanakan hari senin dengan dr. Rita Tjandra Sp.M sesuai jadwal dokter yang ada di OK. Namun pasien dan istrinya tidak terima dan mengatakan bahwa diinfokan kalau bisa datang sewaktu waktu untuk melakukan injeksi. CS pun menjelaskan kepada pasien bahwa tindakan injeksi bisa dilakukan di hari senin - jumat pukul 08.00 - 12.00. Pasien meminta yang injeksi harus dengan dr. RT sehingga CS mengarahkan untuk datang kembali di hari senin pagi. Istri pasien tetap tidak bisa menerima, dan minta di telponkan dr. RT mengenai hal tersebut. Namun CS tidak bisa menghubungi dr. RT dan berusaha memberikan pengertian terhadap pasien</p>	<p>CS memberikan waktu kepada pasien untuk menyampaikan keluhan kesah dan keluhannya sampai CS menemukan celah untuk memberikan penjelasan, karena sikap istri pasien yang cukup agresif akhirnya CS pun meminta data diri pasien agar bisa dihubungi kembali di hari senin pagi untuk memastikan bahwa dr. RT tidak ada perubahan jadwal di OK. Setelah CS memberikan penjelasan dan meminta data diri pasien, akhirnya istri pasien pun bisa menerima dan mau datang kembali di hari senin pagi setelah mendapat telepon dari RSMU.</p>	<p>CS harus bersikap tenang jika mengalami hal tersebut, dan memastikan agar mendapat data diri pasien supaya bisa menghubungi pasien kembali jika memang ada perubahan dengan apa yang sudah disampaikan.</p>	<p>Sebaiknya asst dokter langsung saja memberikan hari yang pasti untuk pasien datang kembali saat ada tindakan lain, atau bisa arahkan ke CS saja untuk menginformasikan jadwal dokter yang bersangkutan.</p>	Customer Service
				Ka.Unit Humas & Pemasaran				
TANDA TANGAN	<p>Klien</p> <p>(.....)</p>		<p>Cust. Service</p>  <p>(LIA)</p>					
				Mengetahui ,				
Direktur				Wadir Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
dr. Sudjarno, Sp.M (K)				dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

							KAK 1
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 03 Agustus 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 03 Agustus 2020</p>	Tatap Muka	Tn. Umar Faruq No.RM: 0782157	1. Jadwal Operasi yang di tunda.	Assurance	Tn. Umar datang kembali ke RS. Mata undaan, dengan membawa hasil rapid test sebelumnya. dan meminta bertemu dengan unit terkait pelaksanaan rapidtest. Beliau mengeluhkan karena tidak ada informasi bahwa akan dilakukan rapid test, karena petugas hanya memberikan informasi tentang test gula darah. Beliau juga kecewa karena setelah mengikuti panduan dari RSMU untuk membawa hasil rapid test yang tertera "Non Reaktif" tersebut ke Puskesmas sesuai KTP, disana beliau tidak diberikan tindakan apapun. Sehingga beliau kembali merasa dipimpong dengan alur komunikasi yang tidak sejalan.	Pak Umar Faruq diterima di ruangan Humas & Pemasaran dan bertemu langsung dengan Ka Humas & Pemasaran. Setelah mendengarkan keluhan Pak Umar Faruq dengan seksama, akhirnya beliau diminta untuk menunggu, sementara Ka Humas & Pemasaran berkoordinasi langsung dengan Kepala Unit terkait, yaitu Unit Penunjang Medis dan Rawat Jalan.	Setelah berkonsultasi dengan dr RS, maka diputuskan untuk melakukan Rapid test ulang kepada Bapak Umar Faruq di Laboratorium RSM tanpa tambahan biaya, karena hasil test sebelumnya telah melawati batas waktu. Jika hasil rapid test tetap "Reaktif" maka akan dibuatkan surat pengantar langsung untuk pihak Puskesmas dan pasien tetap harus berkoordinasi dengan pihak Puskesmas untuk tindakan selanjutnya. Namun, Pak Umar Faruq menolak dilakukan test rapid, dan mengatakan akan membawa hasil Swab yang positif langsung ke RSMU.
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service	Ka. Unit Humas & Pemasaran			
			 (.....) Bramantya		 (.....) Hargo Wayuono		
Direktur				Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN							
							KAK 1
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 05 Agustus 2020 Tanggal Penyelesaian : 05 Agustus 2020	Tatap Muka	Tn. Umar Faruq No.RM: 0782157	1. Jadwal Operasi yang di tunda.	Assurance	Di tanggal 4 Agustus, PIC BPJS RSMU (Pak Arnold H) mendapat laporan bahwa Pak Umar Faruq mendatangi kantor BPJS dan mengeluhkan hal yang sama langsung ke kantor BPJS. Keesokan harinya, Tn. Umar datang kembali ke RS. Mata undaan. Ditemui langsung oleh Kepala Unit Humas & Pemasaran. Pak Umar Faruq setuju untuk melakukan rapid test di RSMU. Pak Umar Faruq diminta menunggu sementara Kepala Unit Humas & Pemasaran menyiapkan prosedur untuk Rapid Test.	Saat dimintai keputusan akhir, dr RS selaku dikrektor akhirnya ikut membrikan penjelasan langsung kepada pak Umar Faruq. Beliau menjelaskan terkait alur yang yang memang wajib diikuti oleh setiap pasien yang berencana untuk dilakukan tindakan operasi. Kepala Unit Humas & Pemasaran berkoordinasi dengan Kepala Unit Penunjang Medis dan Kepala Rawat Jalan. Meminta untuk memastikan alur Rapid test kali ini berjalan dengan baik dan benar, edukasi terkait tindakan rapid test disampaikan secara mendetail oleh staf laborat.	Pak Umar Faruq diantar ke Laboratorium untuk dilakukan rapid test ulang dan dapat menunggu hasil di ruang Humas & Pemasaran. Dari hasil rapid test, terlihat bahwa pak Umar Faruq tetap menunjukkan hasil "Reaktif". Kepala Rawat Jalan akhirnya berkoordinasi kembali dengan dr. RS selaku direktur, dan akhirnya mendapatkan rekomendasi untuk tetap dapat dijadwalkan tindakan operasi, mengingat hasil rapid test yang reaktif tersebut belum tentu COVID-19. Pak Umar Faruq akhirnya dijadwalkan untuk operasi pada hari Jumat 7 Agustus, dan perlu melakukan cek darah ulang di RS yang telah ditunjukkan, sehari sebelum jadwal operasi.
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service Bramantya		Ka. Unit Humas & Pemasaran		
	(.....)	(.....)	 (.....)		 (.....)		
Direktur				Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	

dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA
----------------------	--	--	--	--	--	---------------------------------

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

							KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 13 Agustus 2020 Tanggal Penyelesaian : 13 Agustus 2020	Tatap Muka	Edi Hartanto 081318719514	Pasien ada penjadwalan operasi di tanggal 14/ 8/ 2020 dengan dr. Rita Tjandra Sp.M namun saat bertemu dengan dokter, beliau tidak mengetahui jadwal pasien tersebut jadi operadi dengan dr. RT atau tidak. Karena dr. RT tidak merasa menerima surat pengantar	Responsiveness	Pasien di tanggal 12/8/2020 menemui Customer Service dan menanyakan perihal operasi yang akan di lakukan di tanggal 14. Pasien memutuskan untuk melakukan operasi dengan dr. Rita Tjandra Sp.M karena sebelumnya pasien masih kebingungan. Pasien memberikan surat pengantar dari Prof Gatot dan hasil Lab paru-paru nya kepada CS, kemudia CS memberikan surat pengantar tersebut kepada Perawat Assesment Ruang 1 dan menjelaskan bahwa pasien tersebut jadi operasi dengan dr. RT. Kemudian setelah itu CS menginfokan kembali kepada pasien dan pasien pun pulang. Keesokan harinya pasien datang lagi menemui CS dan komplain karena saat bertemu dengan dr. RT, beliau merasa tidak menerima surat pengantar tersebut dan tidak mengetahui apakah pasien tersebut jadi operasi dengan dr. RT. Pasien merasa malu dengan dr. RT dan bertanya kenapa dokter RT. tidak mengetahui surat pengantar tersebut.	Customer service meminta pasien untuk menjelaskan kronologisnya, kemudian meminta pasien untuk menunggu di station GMS sembari menunggu CS kordinasi pada unit unit terkait.	Setelah mendapat komplain tersebut, CS menghubungi perawat yang menerima surat pengantar untuk dr. RT dan menanyakan apakah sudah dikonfirmasi pada dr. RT atau belum. Kemudian perawat menjelaskan bahwa sudah di konfirmasi pada dr. RT dan sudah disetujui, untuk jadwal operasinya pun juga sudah dijadwalkan dengan dr. RT, hanya saja surat pengantarnya memang di sertakan di Rekam Medis pasien. Setelah itu CS mencoba menjelaskan kembali mengenai hal tersebut dan menginfokan bahwa jadwal operasinya sudah tercantum dengan dr. RT agar pasien lebih tenang, CS juga memohon maaf atas kesalahan pahaman yang terjadi. Barulah pasien bisa menerima dan tetap berharap agar tidak terjadi hal seperti itu lagi.
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service		Ka. Unit Humas & Pemasaran		
			Lia Lailul W				
	(.....)	(.....)	 (.....)				
Direktur				Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	

dr. Ria Sylvia, Sp.M							Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN							
							KAK 2
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 28 Agustus 2020 Tanggal Penyelesaian : 28 Agustus 2020	Tatap Muka	Tn Mizlan	1.Pasien merasa antriannya dilewati karena data tertukar dengan pasien lain. 2.Pasien tidak menerima ketentuan rumah sakit dimana pasien harus konsul retina di lain hari.	Reliability	Tn. Mizlan pasien umum di tahun 2018. menurut pengalaman pasien ketika pasien umum, konsultasi retina dan tindakan seperti laser bisa langsung dilakukan di hari yang sama. Pada tgl 28 Agustus 2020, pemeriksaan menggunakan pelayanan BPJS. dokter yang memeriksa dr.Dyah Kusuma,Sp.M. Dari hasil pemeriksaan, tn. Mizlan di jadwalkan konsul retina, karena 1 hari hanya di batasi 10 pasien untuk konsul retina, maka Tn.Mizlan di jadwalkan 1 minggu ke depan. menurut Tn. Mizlan terlalu lama untuk antrian konsul retina kembali 1 minggu. dengan menggunakan identitas wartawan metro, beliau meminta untuk menunjukkan SOP bahwa antrian konsul retina harus 1 minggu yang akan datang. Perawat poli konfirmasi complain ke Kepala Rawat Jalan, Kepala Rawat Jalan konfirmasi complain ke Kepala Humas dan Pemasaran. Untuk keluhan NO.1, ada kesalahan penempelan stiker pada status pasien, sehingga ketika Tn. Mizlan di panggil, sebenarnya bukan Tn. Mizlan yang di panggil, tetapi pasien lain. Tn Mizlan memang belum waktunya di panggil.		Meminta bu laely mengkoordinasikan ulang tindak lanjut dengan dr.Donny, agar konsul retina dapat dilakukan saat itu juga, khusus untuk pasien Tn. Mizlan
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service Lia Lailul W	Ka. Unit Humas & Pemasaran			

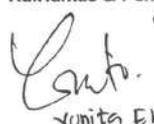
			 (.....)	 (.....)	
Direktur			Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M					Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

							KAK 4
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 07 Agustus 2020 Tanggal Penyelesaian : 07 Agustus 2020	Tatap Muka	Tn. Adi Hartanto	Pasien merasa tidak ada penerapan sosial distancing saat pengambilan nomor antrian	Reliability	Pasien datang sekitar pukul 12.00 dan menunggu nomor antrian dibuka pada pukul 13.00 sambil duduk di ruang tunggu GMS, beliau melihat ada banyak pasien yang mengantri di depan monitor antrian tanpa menerapkan sosial distancing, beliau pun bertanya kepada CS dan security kenapa kok antrian diabaikan seperti itu, padahal dulu pernah antri dan diambilkan sama security nomor supaya tidak bergerombol, tapi yang sekarang malah dibiarkan bergerombol dan security tetap bersikeras bahwa nomor antrian harus diambil sendiri oleh pasien.		CS memohon maaf kepada pasien atas keluhan yang dialami, dan membantu mengambilkan nomor antrian untuk ke dr. DN
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service Ilmalana		Ka. Unit Humas & Pemasaran		
			 (.....)	 (.....)			
Direktur			Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Ria Sylvia, Sp.M					Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 2

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 01 September 2020 Tanggal Penyelesaian : 01 September 2020	Telepon	Tn. Daeng Siratang 085106860160	Pasien merasa tidak ada info mengenai pembatalan operasi di tanggal 1/9/2020	Assurance	Keluarga pasien menghubungi RSMU menanyakan perihal pasien atas nama Tn. Daeng Siratang yang harusnya operasi tanggal 1/9/20. Sesampainya di RS, diinfokan bahwa pasien tersebut batal operasi tanpa dijelaskan alasan pembatalannya. Beliau juga merasa tidak dihubungi oleh pihak RS mengenai hal tersebut. CS menjelaskan kepada keluarga pasien bahwa nomor telepon yang tertera di RM hanya 1, itupun tidak bisa dihubungi dan tidak tersambung pada whatsapp sehingga kesulitan untuk menghubungi pasien. Kemudian keluarga pasien meminta kejelasan mengapa pasien batal operasi, karena pasien merasa hasil lab nya dalam kondisi baik.	CS menghubungi ke ruang assesment dan menanyakan perihal pembatalan pasien tersebut. sambil menunggu perawat mencari data pasien, CS meminta nomor telepon keluarga yang bisa dihubungi jika sudah mendapat info dari perawat.	Perawat menginfokan bahwa pasien tersebut hasil labnya kurang baik, sehingga CS menghubungi keluarga pasien kembali dan menyambungkan kepada perawat untuk diedukasi perihal hasil labnya dan untuk penjadwalan ulang operasinya.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LIA)	Ka.Humas & Pemasaran  (Yunita Eka 06/09/2020)	Mengetahui,		
Direktur		Wakil Direktur Umum dan Keuangan					
dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA					

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

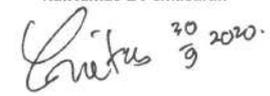
No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 02 September 2020 Tanggal Penyelesaian : 02 September 2020	Tatap Muka	Tn. Abd Hamid	Pasien rencana ada operasi dengan dr. IR menggunakan pelayanan BPJS, namun dari Faskes tidak memberikan rujukan ke RS. Mata Undaan.	Reliability	Pasien menjelaskan kepada CS bahwa beliau dapat surat pengantar untuk operasi dengan dr. IR dan disarankan menggunakan BPJS, namun ketika meminta surat rujukan dari Puskesmas, diinfokan bahwa RSMU sedang bermasalah dengan BPJS dan dirujuk ke RS. Haji SBY. Pasien tetap bersikukuh ingin melakukan operasi di RSMU karena merasa diberikan pengantar oleh dr. IR dan menganggap bahwa jika menggunakan pelayanan BPJS memang rumit dan akan dipersulit. Padahal surat pengantar yang dimaksud pasien itu hanya rencana operasi saja untuk ditunjukkan ke loket BPJS, buka surat pengantar untuk penjadwalan operasi.	CS memberikan waktu kepada pasien untuk memikirkan kembali apakah tetap melakukan operasi di RS. Haji SBY sesuai dengan rujukannya ataupun mencoba konfirmasi ulang ke Faskes perihal rujukannya, karena pasien mengaku pernah mendapat surat rujukan ke RSMU.	CS menjelaskan kepada pasien bahwa saat ini RSMU masih menerima pelayanan BPJS asalkan membawa surat rujukan, karena pasien ingin bertemu dengan dr. IR, maka CS mengarahkan pasien untuk melakukan kontrol dengan dr. IR menggunakan pelayanan umum dan mengambilkan nomor antrian. Sesampainya di kasir, pasien tersebut tetap mempermasalahakan surat rujukannya dan tidak jadi melakukan pemeriksaan karena harus menggunakan biaya secara mandiri.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LIA)		Ka.Humas & Pemasaran  (Yonit-eka)	06/09/2020	
Mengetahui ,							
Direktur				Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
dr. Ria Sylvia, Sp.M				Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 07 September 2020 Tanggal Penyelesaian : 07 September 2020	Tatap Muka	Hot Ijah, Ny.	Pasien sudah datang sesuai dengan arahan Perawat supaya kontrol kembali di pagi hari satu minggu setelah tindakan, akan tetapi pada saat pasien sudah berada di lokasi, dokternya tidak dapat ditemui karena sedang ada tindakan operasi.	Emphaty	Pasien datang menuju Customer Service GMS kurang lebih pukul 7.20. Pasien kemudian mengutarakan keperluannya bahwa beliau ingin bertemu dengan dr. RT pagi ini karena harus kontrol. Ketika CS menyampaikan bahwa hari ini (Senin 7/9) dr. RT ada praktek akan tetapi masih sore nanti (17.00-20.00), Pasien langsung memberitahu CS bahwa dirinya mendapat arahan dari Perawat jika kontrolnya satu minggu setelah Injeksi Avastin (tertera di kwitansi tanggal 31/8) di pagi hari. Dan karena dari arahan tersebut Pasien langsung meluncur ke RSMU pagi buta (Shubuhan di perjalanan) dari Madura.	CS mencoba mencoba menghubungi nomor telepon dr. RT sambil mengarahkan pasien untuk menunggu karena memang untuk pagi ini dr. RT ada tindakan operasi Vitrec 4 pasien sampai kurang lebih pukul 12 siang. Akan tetapi beberapa menit kemudian dr. RT terlihat melewati GMS dan CS langsung menghampiri untuk sekadar konfirmasi terkait pasien yang hendak kontrol 1 minggu setelah tindakan Injeksi Avastin. Setelah mendapat jawaban dari dr. RT, CS menyampaikan pada pasien bahwa pagi ini dr. RT memang tidak bisa ditemui untuk kontrol. dr. RT memberikan pilihan, jika ingin menunggu, ya sampai pukul 12 siang nanti atau kalau tidak mau, ya ikut yang ^{praktek}	Setelah menyampaikan pesan dari dr. RT kepada pasien, pasien sebenarnya masih ingin diperiksa pagi hari ini. Karena dirinya sudah melakukan sesuai dengan arahan dari Perawat untuk datang pagi hari. Setelah memilih untuk menunggu sampai jam 12 siang, CS membantu untuk mengambil nomor antrean Penunjang kepada Pasien, dan Pasien menerima.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LANA)		Ka.Humas & Pemasaran - sore.  Yonitz Eki (.....)		
Mengetahui ,							
Direktur dr. Ria Sylvia, Sp.M				Wakil Direktur Umum dan Keuangan Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 4

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 12/09/2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 14/09/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : Rizky Andia S NO HP : 085749544778 ALAMAT : Tosarem Kediri	R: Reliability A: Assurance T : Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Petugas pelayanan lasik depan pojok kanan (Perempuan), 12-9-2020 jam 07.30. Menginformasikan dan menolak kunjungan saya untuk pre lasik, dengan alasan harus pakai rujukan dari dokter, sedangkan sebelumnya sudah menjadwalkan dan di infokan bisa langsung dilayani tanpa rujukan dari dokter.	Setelah membuka Kartu Saran, CS menanyakan ke Instalasi LASIK terkait pasien yang dimaksud, menanyakan kronologi kejadian dan dilaporkan kepada Kepala Unit Humas & Pemasaran. Ternyata permasalahan telah terselesaikan, namun pasien terlanjur memasukkan Kartu Saran sebelumnya. CS hanya menelpon pasien agar pasien tahu bahwa Kartu sarannya telah diterima dan CS mengucapkan terima kasih karena telah bersedia menuliskan masukan.	<ul style="list-style-type: none"> Di antar ke VIP 07 Menyapa surat pengantar dokter. 4 bagian 92 awal 07 klaim to cover / tix 07 oleh pihak penerima. 07 pre lasik + lasik 07 Sosialisasi langsung Perlu surat pengantar dokter 07 tix. lasik khusus bagi PI dg jaminan asuransi
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	02/okt/2020 10.00			Dikelola oleh,	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	06/okt/2020 13.53			 (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran  (YONITA E.)	Ka. Unit / Instalasi  (HARGO WAYUONO)

Mengetahui,

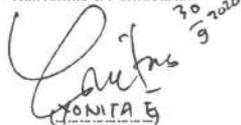
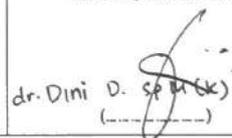
Pt Direktur	Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M	Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 4

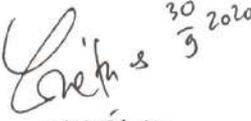
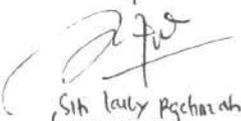
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 12/09/2020 ~</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 14/09/2020 ~</p>	<p>KARTU SARAN INTERNET (Google Review)</p>	<p>NAMA Hartanto Adi NO HP ALAMAT</p>	<p>R Reliability A Assurance T <u>Tangible</u> E <u>Empathy</u> R Responsiveness</p>	<p>Pertama kali nya datang ke rumah sakit ini saya sangat kecewa, karena saya pasien yang di tanggung PLN Di saat mau daftar poli umum, malah di suruh bayar 100rb (bisa di pastikan semua total yang berupa check up + obat mata nya pasti di suruh bayar). Padahal di tempat lain, semua itu di bayar PLN, jadi pasien tanggungan PLN harus nya tidak bayar sepeserpun. Pada inti dasar nya di saat mau melakukan pendaftaran proses nya cukup ribet dan juga tempat pendaftaran poli umum nya (bapak-bapak) suka menyela + maksa harus bayar 100rb dan juga semua satpam nya tolong di tata cara berbicar nya (satpam nya yang di ruang non vip mulut nya suka menyela dan kurang enak di dengarkan di telinga sama kayak bapak-bapak di tempat pendaftaran poli umum). Kalau yang kayak gini aja sudah parah, apalagi yang di saat sudah di tangani dokter nya.... habis itu dokter nya menyela pasien juga, dll. Auto pasien nya marah-marah karena sudah tidak nyaman lagi.</p>	<p>CS berusaha mencari tahu identitas penulis kritik dengan berkoordinasi dengan Kepala Unit Rekam Medis untuk menanyakan detail kronologi kejadian. Review juga sudah dibales dengan meminta penulis untuk bersedia menuliskan secara detail identitas pasien dan tanggal kunjungan sehingga dapat ditangani lebih lanjut. Namun hingga saat ini, pasien yang dimaksud tidak pernah membalas permintaan tersebut.</p>	<p>Sesuai dg SOP Perawatan Pasien, bila pasien / keluarga menunjukkan / mengatahui anggota YKK PLN, pasien selalu diarahkan ke bagian Pelayanan GMS / RJK-VIP.</p>
<p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (di: CS)</p>	<p>30 - 9 2020 14:50</p>			<p>Dikelola oleh,</p>	<p>Ditindaklanjuti oleh,</p>	
<p>Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (di: CS)</p>	<p>02/10/2020 09:47</p>		<p>(Bram)</p>	<p>Ka. Humas & Pemasaran  JONIA E</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi APRM  Bram A.</p>	<p>1/10/20</p>
Mengetahui,						
<p>Pt Direktur</p>				<p>Wakil Direktur Umum dan Keuangan</p>		
<p>dr. Ria Sylvia, Sp.M</p>				<p>Hargo Wayuono, SE, M Si, AK, CA</p>		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 14/09/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : Hani / Isnaini NO HP : 08113466009 ALAMAT : Jl. Pucang Adi	R. Reliability A. Assurance T. Tangible E. Empathy R. Responsiveness	Sangat kecewa dengan pelayanan saat pintu masuk, perawat wanita berjilbab. Saya tidak di arahkan dengan baik tapi diajak bicara terus yang tidak penting	CS membuka kartu saran dari kotak di lobby lama CS berusaha menghubungi penulis kritik, tapi tidak bisa, karena nomor telepon yang di tulis salah. CS mencari data pasien di System Evo berdasarkan nama dan alamat. ditemukan data pasien sebagai berikut: Nama : Ny. Siti Umi Hanik. No. RM: 0703656 . Nomor telepon: 08113466509, Alamat. Pucang Adi 1 Gg, langgar 8 " Pasien mendapat rujukan dari RS, Pura Raharja untuk ke IGD RS. Mata Undaan. keluarga pasien bercerita bahwa info dari RS. Pura Raharja, ini termasuk keadaan emergency, jika melalui IGD, nantinya bisa menggunakan BPJS. Menurut pasien, ketika sampai di RS Mata Undaan, dan langsung ke IGD, perawat yang jaga di IGD tidak mengarahkan dengan jelas, tetapi menjelaskan terkait prosedur-prosedur BPJS. keluarga pasien ingin di tangani secepat mungkin. Setelah itu perawatnya minta kita untuk menunggu di depan IGD terlalu lama. Setelah menunggu sekian lama, pada akhirnya pasien tetap di arahkan ke pelayanan VIP. Menurut pasien, kenapa tidak dari awal di arahkan ke vip, jika memang tidak emergency dan tidak bisa menggunakan BPJS, keluarga pasien bersedia membayar"	akan ditindaklanjuti
Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 15/09/2020						
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (disi CS)	01/10/2020 15.19.			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (disi CS)	01/10/2020 18.10			 (Bram)	Ka.Humas & Pemasaran 30/9/2020  (MONITA S)	Ka. Unit / Instalasi  dr. Dini D. Sp.M (K) (.....)
		Plt Direktur		Mengetahui,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
		dr. Ria Sylvia, Sp.M				Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 4

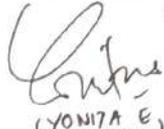
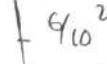
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 14/09/2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 15/09/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : Adrianta NO HP : 085100662494	R: Reliability A: Assurance T: <u>Tangible</u> E: Empathy R: Responsiveness	Agar pemeriksaan di ruang 1 dilakukan 1 per 1 pasien (tidak dikumpulkan beberapa pasien sekaligus dalam masa covid-19)	CS membuka kartu saran. CS Menelpon pasien, dan pasien menceritakan kronologi kejadian seperti berikut ini: Px di panggil ke dalam Ruang 1, setelah pemeriksaan visus, lanjut ke assessment perawat. Pada saat itu perawat sedang keluar. Sehingga menunggu sampai perawat datang, tpi petugas ruang 1 memanggil pasien terus menerus. Sehingga pasien jejer jejer bergerombol di dalam ruang 1, tanpa memperhatikan physical distancing selama masa Covid-19 Tempat kejadian: Ruang 1 GMS	Kami sudah menindak lanjut terkait keluhan tersebut. Ke depan untuk selalu memperhatikan kecukupan tempat kursi tunggu dan bagian asesmen saat dan memanggil pasien sehingga tidak terjadi tumpukan di dalam ruang 1. Terimakasih atas kerعاannya
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	30 3 2020 14:45			Ditindaklanjuti oleh,	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)				Dikelola oleh, Customer Service  (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran 30 3 2020  (YONITA E.)	Ka. Unit / Instalasi. <i>Harat Jelak</i>  (Siti Laily Pechanah)

Mengetahui,

Plt Direktur		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 2

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 18/09/2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 21/09/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA Budi NO HP 081803250770 ALAMAT Jl Pucang Adi	R Reliability A Assurance T Tangible I Empathy R Responsiveness	Inikan rumah sakit kok bisa ga ada dokter??? Harus nunggu dulu lha kalo urgent terus di suruh nunggu itu bagaimana? Jangan jadi Rumah Sakit kalo tidak ada dokter!	Setelah membuka kartu saran dari lobby GMS. CS berusaha menghubungi penulis kritik, tersambung tapi di tutup / Telpon di alihkan. CS berusaha mengirim pesan melalui Whatsapp, dan Tn Budi bersedia untuk di telpon Dari hasil telpon, di temukan kronologi kejadian Tn Budi mengantarkan anaknya dengan keluhan matanya tergores gunting, ketika di Lobby GMS bertemu dengan security informasi dari pasien, security menjelaskan bahwa saat ini tidak ada dokter dokternya baru ada siang, dan baru bisa ambil no antrian jam 13.00 Tn Budi dan anaknya tidak jadi periksa, langsung ke meja CS hanya untuk menulis kartu saran. Setelah itu Tn Budi dan anaknya langsung pulang Tempat Kejadian Lobby GMS	Px tanya ke satpam w/ renkra ke dokter sp.M, tetapi vip pagi sudah tutup & dia dirampalkan. Px mengirimkan bahwa kondisi urgent, langsung diarahkan ke LGD, tetapi px tdk mad. px minta untuk menulis katak saran, lalu diarahkan ke CS. 6/10 Buka kembali Jam 19.0
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (Jusi CS)	30/9 2020 15:15		30/9/2020 Tika (keluhan diterima dan Humas)	Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh, Ka. Humas & Pemasaran	Ka. Unit / Instalasi
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (Jusi CS)	06/10 2020 11.10			 (Bram)	 (YONITA E.)	30/9/2020  (.....)
Plt Direktur				Mengetahui,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuno, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 3

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)	
<p>Tanggal Keluhan : 18/09/2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 18/09/2020</p>	<p>KARTU-SARAN / INTERNET (Google Review)</p>	<p>NAMA : Muhammad Fahmi</p>	<p>R: Reliability <u>A: Assurance</u> T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness</p>	<p>Pelayanan sangat parah, customer service tidak bisa memberikan arahan / solusi untuk customer tambah membuat bingung, saya & pasien dikejar" hrs cepat sampai lokasi sesampai dilokasi malah masih nunggu 2jam lebih. Saya harap lebih aware lagi terhadap konsumen maupun pasien kedepannya.</p>	<p>CS berusaha mencari tahu identitas penulis kritik dengan melihat list telpon masuk. tidak di temukan. CS juga berusaha mencari melalui system evomedis dengan kata kunci nama penulis, namun tidak terdaftar sebagai pasien.</p>	<p>Hal ini menjadi koreksi bagi tim customer service, agar lebih melatih rasa empati dan mendahulukan kepentingan pasien. kedepannya CS akan di latih untuk dapat menyafomodir permintaan pasien dan mengusahakan sebelum menolak dan tidak berbuat apa-apa.</p>	
<p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)</p>				<p>Dikelola oleh,</p>	<p>Ditindaklanjuti oleh,</p>		
<p>Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)</p>	<p>06 To 2020 13:50</p>				<p>Customer Service</p>  <p>(Bram)</p>	<p>Ka.Humas & Pemasaran</p>  <p>YONITA EKA (.....)</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi</p> <p>(.....)</p>
<p>Pt Direktur</p>				<p>Mengetahui,</p>		<p>Wakil Direktur Umum dan Keuangan</p>	
<p>dr. Ria Sylvia, Sp.M</p>						<p>Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA</p>	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 23 September 2020 Tanggal Penyelesaian : 23 September 2020	Tatap Muka	SAYEKI 107495	Pasien ingin daftar kontrol ke dr. DN hari ini jam 14.00 namun ternyata jadwal dr. DN hari ini baru di jam 17.00 dan pasien tidak bisa menunggu terlalu lama, karena diinfokan bahwa kontrol hari ini di jam 14.00	Reliability	Pukul 13.20 pasien datang ke CS GMS dan menjelaskan bahwa hari ini ada jadwal kontrol ke dr. DN pasca operasi beberapa minggu lalu, beliau dijelaskan dan diinfokan oleh perawat rawat inap untuk kontrol di tgl 23 atau 25 Agustus dengan dr. DN pukul 14.00. Saat mengambil nomor antrian hari ini beliau melihat bahwa dr. DN baru praktek di pukul 17.00 dan tidak bisa menunggu terlalu lama lagi, beliau menyayangkan kenapa dijadwalkan kontrol tidak sesuai dengan jam prakteknya dr. DN, meskipun harinya sama tapi jam nya tetap berbeda dan harus menunggu lama lagi	Customer service memohon maaf atas kesalahan informasi yang sudah diberikan, kemudian cek jumlah nomor antrian yang ada di monitor	Karena kondisi pasien tidak mau menunggu terlalu lama. customer service menyarankan untuk kontrol dengan dokter yang di jam praktek 14.00 dan menjelaskan subspecialisnya. karena pasien pernah kontrol dengan dr. FM maka pasien memutuskan kontrol saja dengan dr. FM, kemudian CS membenkan catatan mengenai jam prakteknya dr. DN dan membenkan nomor WA RS agar bisa konfirmasi saat mau kontrol kembali.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi	Cust. Service  (LIA)		Ka.Humas & Pemasaran  (Yonitz Eka)		
Mengetahui ,							
Direktur				Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
dr. Ria Sylvia, Sp.M				Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 2

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 30 September 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 30 September 2020</p>	Tatap Muka	Angelin, Ny.	Pasien mengeluhkan terkait lamanya ia menunggu pada saat pemeriksaan, serta insiden yang terjadi pada saat di ruang dokter.	Empathy	<p>Pasien datang menuju Customer Service GMS kurang lebih pukul 16.30. Pasien memberikan CS surat rujukan dari dr. LA kepada dr. DN. Pasien a/n Ny. Angelin beserta Suaminya kemudian menceritakan keluh kesahnya pada saat pemeriksaan kemarin (29/9) dengan dr. LA. Pasien lelah karena setelah ditetesi obat mata, ia harus menunggu sampai 3 jam hingga ketiduran, dan pada saat memasuki ruang dokter, pasien mengaku disuruh untuk membayar terlebih dahulu sebelum diperiksa. Padahal, kata pasien, di mana-mana bayar dokter itu setelah dilakukan pemeriksaan, kenapa ini terbalik? begitu. Ditambah lagi, pasien diberitahu oleh dokter ybs bahwa "Ini bukan bidang saya." yang membuat pasien juga semakin tidak yakin ketika dokter ybs memberikan rujukan ke dr. DN. Padahal, dulu pada saat masih ditangani dengan dr. SD dan kemudian dirujuk ke dr. PU, tidak mengecewakan seperti ini</p>	<p>CS mendengarkan dan sedikit memberikan penjelasan terkait lamanya pasien menunggu karena obat tetes, bahwa prosedurnya memang begitu karena setelah ditetesi obat biasanya pasien disuruh untuk menunggu supaya obatnya benar-benar meresap. Namun, terkait kepercayaan pasien terhadap dokter rujukan dr. LA yaitu dr. DN, CS mencoba menjelaskan kembali bahwa dr. DN merupakan dokter yang sudah berpengalaman dan sudah seringkali melakukan tindakan selama bertugas di RSMU.</p>	<p>Setelah CS menjelaskan, pasien hanya menginginkan supaya pelayanannya menjadi baik lagi. Karena mereka juga merasa orang awam. CS kemudian mengambilkan nomor antrean DN1 untuk pasien, dan pasien menerima.</p>
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service	Ks.Humas & Pemasaran		06/10/2020	
(.....)	(.....)	(.....)	 (LANA)	 (.....)			
Direktur							Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M							Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 4

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 05 Oktober 2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 05 Oktober 2020</p>	<p>KARTU-SARAN / INTERNET (Google Review)</p>	<p>NAMA : Dhika Andriyani NO HP : ALAMAT :</p>	<p>R: Reliability A: Assurance T : Tangible E: Empathy R: Responsiveness</p>	<p>Kenapa saya edit jdi bintang 1? Karna saya antri nomer 4, tapi sampai jam 10.30 belum di periksa dokter</p>	<p>Setelah menerima keluhan dari google review, CS mencari data di evo medis berdasarkan nama Dhika Andriyani, tidak di temukan. jika berdasarkan informasi dari pasien di tgl 05 oktober 2020, "pemeriksaan pagi, no. antrian 4" data yang di dapatkan: Nama pasien: Ny. Dewi Aristiawati No. RM: 0459202 No. HP: 081313119999 waktu cetak kwitansi: 08.40.47</p> <p>Setelah telepon no. Hp yang ada di data. informasi yang di dapatkan: pasien tidak menulis di google review, dan juga tidak ada keluarga atas nama Dhika Andriyani.</p> <p>Sudah mengirim balasan di google review untuk mengirim kronologi kejadian via email. sampai saat ini masih belum ada email dari penulls.</p> <p>Per tanggal 13 oktober, Review telah di cabut oleh penulls.</p>	<p>Tidak ada tindakan yang dilakukan, karena keluhan telah dicebut. pencarian data pasien berdasarkan nama di akun Google juga tidak ditemukan kesamaan nama dan tanggal kunjungan.</p> <p>Atkan berkoordinasi dg Ka. Rawat Jalan agar pemanggilan pasien dlm ruang dokter dpt mulai menggunakan sistem, supaya dpt tercatat waktu tunggu pasien.</p>
<p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)</p>	<p>16/10 2020</p>			<p>Dikelola oleh,</p>	<p>Ditindaklanjuti oleh,</p>	
<p>Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)</p>	<p>16/10 2020</p>		<p>Customer Service</p>  <p>(Bram)</p>	<p>Ka.Humas & Pemasaran</p>  <p>(.....)</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi</p> <p>(.....)</p>	
<p>Mengetahui,</p>						
<p>PIT Direktur</p>				<p>Wakil Direktur Umum dan Keuangan</p>		
<p>dr. Ria Sylvia, Sp.M</p>				<p>Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA</p>		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 5 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 6 Oktober 2020	KARTU-SARAN / INTERNET (Whatsapp)	NAMA : Haryatno NO HP : 0811979798 ALAMAT : Klampis Harapan 4 (G-177-A) Surabaya	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Waktu untuk menunggu telepon dari RS Mata Undaan , terkait konfirmasi operasi 1 hari sebelumnya terlalu lama. Berikut ini chat WA dari Pak Haryatno: [5/10 17.20] +62 811-979-798: jdi bgmana ini kok egk ada kbr [5/10 17.20] +62 811-979-798: org kan jg ada persiapan nya [5/10 18.23] +62 811-979-798: ntar di tinggal mandi nelpon masak org seharian disuruh nunggu telpon melulu. [5/10 18.24] +62 811-979-798: mau tdr siang sampai ga bisa. masak pasien nanya berkali2	CS konfirmasi ke unit Rawat Inap, Pada saat itu, sudah waktunya untuk telepon pasien operasi besok, dan Pak Haryatno memang belum gilirannya untuk di telepon. CS membantu untuk telepon Pak Haryatno, dan menyambungkan teleponnya ke unit rawat inap, agar Pak Haryatno segera mendapat informasi terkait jadwal operasinya.	Patient menghub R Inap. j: 18.30 dan diberitahukan bahwa jadwal op blm fix dikarenakan ruang lab blm ada di asesmen. Pk dihub kembali saat sdh fix. j: 20 ⁰⁰ asesmen baru meng hub R Inap. Jadwal op sdh fix dan pk baru bisa dihub kembali. (Pk maklum). Kronologi mulai jam 15 ⁰⁰ , sdh lebih dari 6x R Inap menghubungi asesmen Lt1 untuk jadwal op. tetapi jadwal blm fix 100%. Jadwal baru fix setelah jam 20 ⁰⁰ . yang mengakibatkan R Inap baru bisa meng hubungi pasien semua setelah jam 20 ⁰⁰ . Hal ini sudah kita koordinasikan
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diksi CS)	19 Oct '20, 15.07			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh, Ka. Humas & Pemasaran	Ka. Urut / Instalasi dg Rajal. kembali?
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diksi CS)	19 Oct '20 jam. 15.22			 (Bram)	 (.....)	 (Neung N. e.)
Plt Direktur				Mengetahui,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

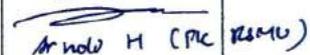
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 9 Oktober 2020 Tanggal Penyelesaian : 9 Oktober 2020	Tatap Muka	Desy Mayana 0793035 08566249991	Pasien merupakan jaminan BPJS, di pagi hari beliau melakukan pemeriksaan menggunakan Layanan BPJS, karena diberikan jadwal kontrol terlalu lama akhirnya pasien memutuskan memilih jalur Umum saja, perawat poli menyarankan untuk pemeriksaan nanti sore dengan dokter RT karena ada konsul retina. Namun ketika sudah menunggu di antrian VIP, ditolak oleh registrasi karena tidak bisa melakukan pemeriksaan di hari yang sama	Empathy Assurance	Pukul 16.05 pasien dipanggil petugas registrasi sesuai nomor antrian, namun dirwayatnya pasien ini tadi pagi sudah pemeriksaan BPJS sehingga registrasi tidak bisa melanjutkan pendaftaran, petugas registrasi sudah menjelaskan kepada pasien bahwa ketentuannya baru bisa pemeriksaan umum besoknya. Namun pasien tidak terima karena dia diinfokan oleh perawat poli bisa pemeriksaan sore ini. Kemudian pasien menuju Customer Service dan menceritakan mengenai kejadiannya. CS konfirmasi kembali kepada petugas registrasi dan memang pasien tersebut tidak bisa periksa di hari yang sama. Kemudian CS memberikan penjelasan dan memohon maaf atas apa yang sudah dialami pasien, karena kondisi pasien sedang hamil besar dan posisi rumah cukup jauh, akhirnya CS menjanjikan beliau untuk mengambilkan nomor antrian 1 dengan dr. DN di besoknya agar bisa mendapat pelayanan lebih cepat. Setelah itu pasien dan pengantar bisa menerima dan mau kembali di keesokan harinya	Customer service meminta data diri pasien dan berkordinasi dengan petugas registrasi	Customer service memohon maaf atas kesalah informasi yang diterima, dan juga mencoba melakukan negoisasi dengan pasien agar bisa datang besok dengan membantu mengambilkan nomor antrian 1
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (Lia)		Ka.Humas & Pemasaran  Yanita Eka (.....)		
Direktur dr. Ria Sylvia, Sp.M				Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

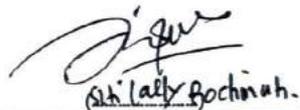
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 13 Oktober 2020 Tanggal Penyelesaian : 13 Oktober 2020	Tatap Muka	Aditya Nugraha 081280522600	Prosedur penggunaan BPJS dan Asuransi dipersulit.	Reliability	jam 10.20 Bpk. Aditya ke loket BPJS, ingin periksa menggunakan BPJS, tapi pasien tidak memiliki rujukan. karena pasien faskes dari jakarta. di bantu petugas loket untuk menjelaskan prosedur dan persyaratannya. setelah itu pasien ke GMS. Ketika di registrasi, pasien menanyakan terkait penggunaan Asuransi BNI Life. Pasien tidak membawa kartu asuransi, sehingga registrasi tidak dapat memutuskan, apakah kerja sama atau tidak jika tidak melihat kartu asuransinya. Pasien meninggalkan rumah sakit, dan kembali lagi jam 13.30 dengan membawa kartu asuransi BNI Life. Berdasarkan kartu yang ditunjukkan, kartu asuransi Bapak Aditya tidak dapat digunakan. Bpk. Aditya mengeluh, ingin complain terhadap pimpinan. memiliki banyak kartu seperti BPJS, BNI Life, tapi tidak bisa di gunakan semua. Bpk. Aditya minta bertemu dengan pimpinan RS. Mata Undaan, untuk minta solusinya.	Bapak Aditya di arahkan ke customer service, Customer service menghubungi Kepala Humas dan Pemasaran. Bapak Aditya di ajak ke ruang humas pemasaran untuk di jelaskan prosedur yang berlaku, dan mencoba menghubungi pihak asuransi untuk memastikan kepesertaannya.	Bpk. Aditya di utamakan untuk pemeriksaan dan di temani oleh kepala humas dan pemasaran di setiap prosedur pemeriksaannya.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service (.....)	Ka.Humas & Pemasaran  Yonita Eka (.....)			
Direktur dr. Ria Sylvia, Sp.M				Mengetahui ,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan Hargo Wayuono, SE, M.Si, AK, CA	

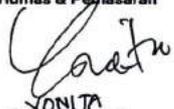
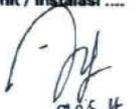
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

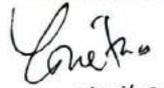
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 14 Oktober 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 14 Oktober 2020</p>	Tatap Muka	1. Eko Susanto 2. Samsu Taryani	2 pasien datang membawa surat rujukan BPJS dengan tujuan ke Poli Penyakit Dalam dan Poli Jantung dan Pembuluh Darah, namun ditolak karena di RS Mata Undaan menerima pasien dengan rujukan BPJS ke Poli Sub Spesialis Mata.	Reliability	Sekitar pukul 11.00, Pasien 1 datang menuju lobby lama dan duduk di hadapan CS. Pasien 1 kemudian memberikan surat rujukan BPJS dari Faskes Pertamanya yaitu dari Klinik Siloam Surabaya. Setelah dicek, ternyata tertuju surat rujukan tersebut bukan ke Poli Sub Spesialis Mata tetapi, ke Poli Penyakit Dalam. Belum lama setelah itu, Pasien 2 datang dengan arahan Security untuk menuju CS. Setelah CS menanyakan kendalanya, ternyata sama seperti Pasien 1 tadi. Dan kedua Pasien tersebut sama-sama dari luar Surabaya dan menceritakan bahwa mereka dalam sebulan ini sudah berpindah tiga kali rumah sakit rujukan.	CS meminta Pasien menunggu karena CS hendak mengonfirmasi ke Unit terkait, Loket BPJS dan PJK. Dari petugas Loket BPJS menyampaikan bahwa Surat Rujukan dari Pasien 1 dan 2 harus diperbaiki dahulu dengan cara kembali ke Faskes Pertamanya. Karena memang di RSMU menerima rujukannya ke Poli Sub Spesialis Mata. Sedangkan dari Unit PJK juga hampir sama jawabannya akan tetapi mereka perlu mengonfirmasi lagi ke BPJSnya langsung. CS menunggu dengan menanyai si Pasien, apakah pasien sudah dijadwalkan untuk tindakan operasi mata? Pasien menjawab tidak, karena masih pasien baru. Setelah beberapa menit, Unit PJK menelepon CS, menjelaskan bahwa Pasien tetap harus ke Faskes Pertama lagi jika ingin pemeriksaan menggunakan Poli Sub Spesialis Mata. Karena jika tetap menggunakan Poli Penyakit Dalam dan Poli Jantung dan Pembuluh Darah, ini tidak bisa, sebab Poli dan dokter tersebut hanya bisa dipilih sebagai dokter konsulan saja sebelum tindakan operasi, bukan sebagai Rujukan.	Pasien 1 dan 2 menerima penjelasan dari CS. Namun sebelum berangkat pergi, Pasien 1 menyarankan supaya RSMU dapat berkomunikasi lagi dengan memberikan sosialisasi ke Klinik Siloam Surabaya terkait Poli apa saja yang bisa diterima untuk melakukan pemeriksaan di RSMU. Karena kata Pasien 1, akan ramai jadinya dan kasihan juga jika banyak pasien yang datang dari Klinik Siloam Surabaya kece/batal periksa ke RS MU. CS mengiyakan dan akan memfollow up ke Unit terkait lagi.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LANA)		Ka.Humas & Pemasaran  (YONITA EKA)		Mengetahui  Arnold H (PIC RSMU) TE Disampaikan ke pihak BPJS Kesehatan
Direktur dr. Ria Sylvia, Sp.M				Mengetahui, Wakil Direktur Umum dan Keuangan Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA			

19/10/20

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN						
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 15 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 17 Oktober 2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : NO HP : ALAMAT :	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Pelayanan dari Poli 5 sangat kurang menyenangkan, tidak sesuai dengan semboyan RS undaan yang Care & Smile.	CS Membuka dan membaca isi keluhan. Kartu saran tidak dapat di follow up, karena kurangnya data pasien.	sudah kami tindak lanjuti ke seluruh staf Rawat Jalan terkait keluhan tersebut. Kami sepekat tidak selalu bahwa motto Care & smile selalu menjadi acuan dalam memberikan pelayanan dalam situasi apapun. Berusaha untuk menjadi lebih baik.
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	19/10 ²⁰²⁰ 14.51			Dikelola oleh,	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	20/10 ²⁰²⁰ 13.59			Customer Service  (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran  (.....)	Ka. Unit / InstalasiPajal  Siti Laly Rochmah.
Pit Direktur				Mengetahui,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

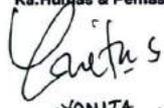
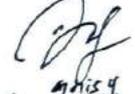
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 23 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 03 November 2020	KARTU SARAN- / INTERNET (Whatsapp)	NAMA : Sidik Hans NO HP : 085100996984 ALAMAT : Darmo Indah Asri 2 AD/8 Surabaya	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Customer service mendapat keluhan dari Bapak Sidik Hans melalui chat Whatsapp. Bapak Sidik adalah pasien asuransi, dan menyerahkan beberapa dokumen untuk di isikan, dan untuk di claim kan. Semua dokumen sudah selesai, tinggal rincian biaya yang belum selesai. Pasien di janjikan semua selesai dalam waktu 3 Hari. Tapi sampai hari ke-4, Rincian biaya yang belum selesai karena jika meminta ulang perincian biaya butuh proses. - Berikut ini percakapan melalui whatsapp dari Bpk. Sidik dengan Customer Service: [21/10 21.02] +62 851-0099-6984: Lalu utk perincian biaya operasi bagaimana ? [22/10 11.34] RS Mata Undaan: Info dari pihak kasir, untuk kwitansi biaya masih belum selesai. Jika sudah akan kami hubungi kembali. (L1) [22/10 11.38] +62 851-0099-6984: Pada awal janjinya 3 hari akan selesai semua paling lambat, dan sekarang sudah 4 hari koq masih ada yang belum selesai ? Tolong diusahakan selesai siang ini akan saya ambil [22/10 11.48] RS Mata Undaan: Mohon maaf atas keterlambatannya pak, namun kami belum bisa menjanjikan apakah bisa jadi di siang ini atau tidak. Kami usahakan ya pak	Setelah mendapat komplain tersebut, CS konfirmasi kepada unit terkait (kasir) dan menanyakan perihal permintaan pasien. Sore harinya pasien datang dan rincian biayanya pun juga sudah terselesaikan.	Pada saat itu petugas menjelaskan untuk meminta kelengkapan asuransi seperti ream mesis dll itu tidak bisa langsung biasanya nunggu 2 hari atau nanti akan ditubungi kalau sudah selesai, karena perlu konfirmasi ke unit terkait, apalagi pasien feb waktu piksa statusnya pasien punaman jadi perlu cari berkasnya dulu
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	4/11 ²⁰ 10.58					
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	9/11 ²⁰ 08.56			Customer Service  (Lia)	Ka. Humas & Pemasaran  (YONITA)	Ka. Unit / Instalasi  (Anis)
				Mengetahui,		
Pit Direktur						Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

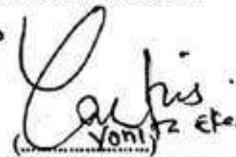
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN						
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 26 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 28 Oktober 2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : NO HP : ALAMAT :	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	- Pada pemanggilan nomer urut, seharusnya saat nomer urut tidak ada ditempat, disarankan untuk melewatinya. - Registrasi mohon untuk 1 jam sebelum jam praktek. Agar pasien tidak registrasi lebih awal. Karena kemarin sempat ada belasan pasien yang sudah registrasi tapi dipanggil duluan namun si pasien tidak ada ditempat. Dan pas si pasien sudah datang / baru datang dia langsung dipanggil. Kasian yang rumah jauh dan nunggu lama gara-gara nunggu pasien yang sudah registrasi tapi gak ada, tapi dia langsung di panggil ke ruangan. - Intinya jangan buka jam registrasi dengan jarak jam yang jauh dengan jadwal praktek dokter. Menghindari pasien yang registrasi awal-awal terus pulang. Dan pas jadwal dia malah telat dan membuat lain menunggu lama. Tolong prioritaskan Lansia dan pasien luar kota. - Nomer yang gak ada ditempat langsung lewati. Dan untuk nomer panggilan yang ada diatas pintu mohon untuk dioperasikan. Agar tertata dan tertib. - Sekali lagi mohon prioritaskan lansia dan pasien dari luar kota. Sesuaikan nomer urut dan jangan membuka registrasi dengan jarak waktu yang terlalu lama dengan jadwal praktek. Terima Kasih !	CS Membuka dan membaca isi keluhan. Kartu saran tidak dapat di follow up, karena kurangnya data pasien.	
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	4/11 20 10.59			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh, Ka. Humas & Pemasaran	Ka. Unit / Instalasi
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)			 (Bram)	 (Yonita E)	28 2020 10	(.....)
Pit Direktur				Mengetahui,		Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

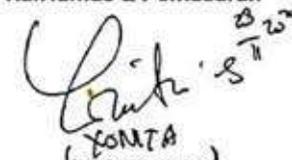
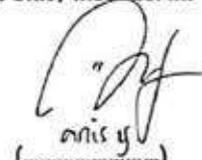
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 30 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 03 November 2020	KARTU-SARAN / INTERNET (Google Review)	NAMA : Eka Agustin NO HP : ALAMAT :	R: Reliability A: Assurance T : Tangible E: Empathy R: Responsiveness	CS mendapat notifikasi google review bintang 1, dan setelah di cek, isi keluhan pasien seperti berikut ini: "Ga sesuai nomer antrian"	CS berusaha mencari tahu identitas penulis kritik dengan mencari di system evo medis berdasarkan nama penulis, dan tanggal berkunjung 30 Oktober 2020, tapi tidak ditemukan. Review juga sudah dibalas dengan meminta penulis untuk bersedia menuliskan secara detail identitas pasien dan tanggal kunjungan sehingga dapat ditangani lebih lanjut. Namun hingga saat ini, pasien yang dimaksud tidak pernah membalas permintaan tersebut.	
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	4/11 ²⁰ 10.59			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)				 (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran  (YONITA.....)	Ka. Unit / Instalasi (.....)
				Mengetahui,		
Plt Direktur						Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuno, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 31 Oktober 2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 03 November 2020	KARTU SARAN /- INTERNET	NAMA : Wahyu Ari NO HP : 08123353410 ALAMAT : -	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Kami kesini sakit, kenapa kami diminta untuk membawa copy identitas sendiri, sedangkan kami bukan pasien yang setiap saat pergi ke sini. Jika suatu saat mesin foto copy sedang rusak dan kami kondisi sakit, apakah tetap kami harus mencari di luar?	Customer service menghubungi pasien sesuai dengan identitas yang ditinggalkan oleh pasien. CS menghubungi pasien dan menanyakan perihal kronologi kejadian atas keluhan yang disampaikan melalui kartu saran. Ternyata yang menulis adalah keluarga dari pasien, dan menjelaskan bahwa sebenarnya tidak seberapa memperlakukan terkait peraturan wajib membawa fotocopy KTP dan Kartu Asuransi. Beliau hanya menyayangkan penyampaian petugas registrasi yang kurang baik 'Kan sudah sering kesini, harusnya sudah tau'. Sehingga membuat keluarga pasien merasa tersinggung. Apalagi kalau malam kan tempat fotocopy di dalam RS sudah tutup, harusnya bisa langsung dibantu. karena saat itu pasien datang kira kira pukul 19.30	Menurut keterangan dari petugas petugas sudah menjelaskan yg baik, kasih waktu itu memang menjelaskan untuk selanjutnya pr disarankan bawa f copy sesuai dg himbuan di papan. karena akan hentikan f copy di kita ada problem. kalau memang ada pr yg tidak bawa biasanya juga ditantu foto copykan
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	4/11 ²⁰ 10.57			Dikelola oleh,	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	9/11 ²⁰ 08.56			Customer Service  (Lia)	Ka. Humas & Pemasaran  (YONITA.....)	Ka. Unit / Instalasi  (.....)
				Mengetahui,		
Pit Direktur						Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Sylvia, Sp.M						Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN						
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 26/11/2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 08/12/2020</p>	KARTU SARAN /-INTERNET	<p>NAMA : Frans Iskandar</p> <p>NO HP : 0811309399</p> <p>ALAMAT : Kupang Baru II/18</p>	<p>R: Reliability</p> <p>A: Assurance</p> <p>T: <u>Tangible</u></p> <p>E: Empathy</p> <p>R: Responsiveness</p>	<p>Pendaftaran online ternyata tidak memperbaiki waktu pelayanan. Seluruh proses dari pengambilan nomor ke poli 1 sampai ambil obat tetap makan waktu 5 (lima) jam sampai 6 (enam) jam.</p>	<p>CS membuka kartu saran pasien dari Kotak Saran Lobby Lama. Setelah membaca isinya, CS berusaha menelpon pasien untuk memfollow up kronologi kejadian, tetapi panggilan di alihkan.</p> <p>CS berusaha memfollow up via WA, tetapi pesan dari CS hanya di baca, tidak di balas.</p> <p>CS tidak mendapatkan kronologi kejadian karena tidak ada respon dari penulis.</p> <p>Pengecekan history pasien dari system Evo Medis: No. Antrian Online: 55 Estimasi waktu kedatangan: 8.30 Waktu Chekin: 06.00 Waktu Pendaftaran: 07.00 Waktu Pemeriksaan: 07.39 (lokasi) Jam selesai pengambilan obat di farmasi: 12.43</p>	<p>- Melakukan Tracing pada RMI pasien, Didapatkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Pk masuk poli 1 jam 08.20 (berdasarkan printout Ark 08.21) Refralugi o 08.25 setelah itu menunggu panggilan poli 2. o Poli 2 tidak bisa ditelusur karena dokter tidak menuliskan jam di CPPT. o Pk dilayani poli 5 j: 11.50. o Saat itu dokter poli hanya 3-4 orang (yg lain cuti & operasi). o Kemungkinan menunggu di poli 2 1,5 jam poli 5; 1,5 jam karena tidak ada data <p>Solusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mempercepat waktu tunggu dg mengupaya cari 6 dokter stay & tidak merangkap. - mendisiplinkan kembali menulis jam setiap menboluumentasikan di RMI. - mengusulkan untuk meninjau para unit edukasi di poli 5 sehingga opt member- cepat pelayanan
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)				Dikelola oleh,		Ditindaklanjuti oleh,
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)				Customer Service	Ka.Humas & Pemasaran	Ka. Unit / Instalasi
				 (Bram)	8 20 12  Yoni, Z et al.	15 20 12  St. Lally R.
Mengetahui,						
Direktur			Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.SI, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 23/11/2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 26/11/2020</p>	<p>KARTU-SARAN / INTERNET (Whatsapp)</p>	<p>NAMA : WIDYA PRATISTHA DEWANTI NO HP : 089616620199 ALAMAT : SRI REJEKI 91 C</p>	<p>R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness</p>	<p>Hari senin, tgl 23/11/2020, CS mendapat keluhan dari Ibu Widya, melalui aplikasi Whatsapp Customer Service. Berikut ini pesan dari Ibu Widya:</p> <p>[08.34, 23/11/2020] +62 896-1662-0199: Mohon untuk petugas di loket2 diberikan pengarahan untuk melayani pasien dgn baik Sy hr jumat kmrn periksa dan ada fasilitas dr garda Medika,, sbm sy periksa ke undaan sy sudah bertanya ke garda Medika apakah RS ini kerjasama dgn garda Medika dan trnyata memang provider. Tetapi pd wktu pembayaran sy disuruh bayar tunai dgn alasan tdk dicover. Dan sy cari informasi ke garda Medika,, trnyata dr petugas RS nya yg tdk mau konfirm ke pihak garda Medika. Sy merasa kecewa kenapa petugas RS tdk mau konfirmasi dl ke pihak asuransi ttp memutuskan sepihak kalau sy tdk dicover.</p>	<p>CS Membalas pesan Whatsapp, dengan menginfokan ke Ibu Widya bahwa keluhan Ibu akan kami tindak lanjuti. Berikut ini balasan dari CS ke Ibu Widya:</p> <p>[09.11, 23/11/2020] RS Mata Undaan: Baik, mohon maaf atas ketidak nyamanannya. akan kami teruskan ke unit Humas untuk di tindak lanjuti. (B4)</p>	<p>Petugas sudah menginformasikan ke pasien sejak awal bahwa meskipun kerjasama, penjaminan tergantung dari diagnosis akhir pasien, dan ternyata sesuai diagnosis akhir pasien tsb tdk dicover secara sistem dan pasien bersedia membayar dan tidak ada komplain. Mengenai konfirmasi selama ini sudah kita lakukan sesuai prosedur yaitu by sistem. seharusnya pihak asuransi juga menjelaskan bahwa penjaminan tergantung dari diagnosis akhir pasien.</p>
<p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)</p>	<p>02/12²⁰ 12-19.</p>			<p>Dikelola oleh,</p>	<p>Ditindaklanjuti oleh,</p>	
<p>Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)</p>	<p>14/12²⁰ 10.42</p>			<p>Customer Service</p>  <p>(Bram)</p>	<p>Ka. Humas & Pemasaran</p>  <p>(KOMTA)</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi</p>  <p>(Anis y)</p>
Mengetahui,						
Direktur			Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

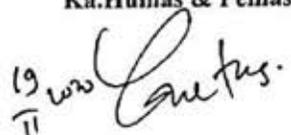
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 12 November 2020 Tanggal Penyelesaian : 12 November 2020	Telepon	Ma Lie Pwee 1247784 0811312225	Pasien meminta karyawannya mengambil nomor antrian dr. FM di pagi hari namun dapat info bahwa dr. FM tidak praktek	Insurance Reliability	Pasien menghubungi CS di pukul 7.19 dan menanyakan jadwal dr. FM, CS menjelaskan sesuai dengan jadwal dokter dan menginfokan bahwa hari ini ada praktek di jam 17.00-21.00. Namun pasien menjelaskan bahwa tadi sekitar pukul 6.30 ada supirnya datang disana dan dapat info bahwa hari ini dr. FM tidak ada praktek, karena di layar monitor tidak ada antrian dr. FM sehingga supirnya kembali pulang dan tidak mendapat nomor antrian sama sekali, padahal beliau pernah dapat info bahwa dr. FM ada praktek di hari Kamis dan Jumat. Karena ketika CS tiba di station langsung mendapat info dari security bahwa antrian dr. FM tidak ada, kemudian CS langsung membantu menambahkan jadwal dr. FM karena pada saat itu sudah ada pasien yang menunggu, jika harus konfirmasi dulu ke kurir untuk menambah jadwal maka pasien akan menunggu terlalu lama.	CS menanyakan kronologis kejadian dan menanyakan dapat info dari petugas siapa, namun pasien tidak menjelaskan siapa petugas yang dimaksud	CS menginfokan kepada pasien bahwa hari ini ada praktek dr. FM dan memohon maaf karena tadi pagi ada kesalahan jadwal dokter dari sistem nomor antriannya. Kemudian CS membantu mengambil nomor antrian awal (no 4) agar pasien bisa tetap dilayani dengan cepat ketika sudah sampai di RS.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit/ Instalasi (.....)	Cust. Service  (LIA)	Ka.Humas & Pemasaran 19/11/2020  YONITA EFA (.....)			
Mengetahui,							
Direktur		Wakil Direktur Pelayanan			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
Dr. Sahata PH N, SpM		dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 5 November 2020 Tanggal Penyelesaian : 6 November 2020	Via Telepon	Ibu Yuliana	Tulisan resep obat yang tidak sesuai dengan mata pasien yang sakit.	Reliability Responstive	Pada hari Kamis 5/11 sekitar pukul 12.29. Ibu Yuliana menelepon CS, menyampaikan bahwa beliau hari Rabu 4/11 sore kemarin sudah kontrol ke dr. DN. Dari hasil pemeriksaan tersebut, diketahui bahwa mata pasien yang bermasalah adalah sebelah kanan. Dan sudah ada rencana untuk tindakan Injeksi di mata sebelah kanan. Namun, pasien baru menyadari ketika sudah pulang, pasien mendapatkan Obat Noncort dengan aturan pakai untuk mata kiri. Padahal seharusnya yang bermasalah di mata kanan. Pasien menanyakan, bukankah yang bermasalah mata sebelah kanan? Apa tidak apa-apa jika obat tersebut digunakan untuk mata kiri yang tidak bermasalah? CS meminta waktu untuk konfirmasi ke Unit terkait terlebih dahulu dengan meminta nomor telepon pasien untuk dapat di follow up kembali.	CS konfirmasi ke Asisten dr. DN namun belum mendapat jawaban hingga hampir sore hari. CS kemudian konfirmasi ke petugas Apotek Vip, oleh petugas Apotek Vip ternyata sudah memberikan obat sesuai dengan resep obat yang dituliskan oleh dr. DN (sebelah kiri). Akhirnya keesokan harinya. CS mendatangi dr. DN yang pada hari Jumat pagi berada di UPM Retina. Dari dr. DN sendiri menyampaikan permohonan maaf untuk pasien karena memang beliau murni salah tulis waktu itu, dr. DN juga menyampaikan bahwa jika obat tersebut sudah terlanjur digunakan di mata sebelah kiri, tidak apa-apa, dan tidak ada pengaruhnya.	Pada hari Jumat 6/11, CS menelepon Ibu Yuliana dan menyampaikan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dr. DN. Pasien menerima dan memberikan masukan untuk supaya lebih hati-hati lagi apalagi beliau ada rencana Injeksi di mata kanan dan bukan kiri. CS mengiyai dan dokter juga sudah mengubah catatan di rekam medis pasien.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LANA)		Ka.Humas & Pemasaran 19/11/2020  (.....)		
Mengetahui,							
Direktur		Wakil Direktur Pelayanan			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
Dr. Sahata PH N, SpM		dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 5 November 2020 Tanggal Penyelesaian : 5 November 2020	Tutup Muka	Ibu Joana (Kakak dari px a/n Ibu Erna Efendi)	Pasien dan Kakaknya kecewa karena tidak diarahkan sesuai dengan keluhan yang disampaikan pada saat telepon.	Reliability Responsiveness Empathy	Pada hari Senin 2/11 sekitar pukul 11.43, Ibu Joana menelepon ke CS mengutarakan keluhan mata adiknya yang berlemak. Beliau ingin diarahkan harus periksa dengan dokter siapa. Karena CS belum tahu terkait keluhan pasien harus diarahkan dengan dokter siapa, CS meminta Ibu Joana menunggu karena CS hendak menelepon Ext. 115 (Perawat Assesment) supaya mendapat arahan. Saat telepon tersambung, CS berbicara dengan perawat dan menyampaikan sama seperti apa yang diutarakan Ibu Joana. CS mendapat jawaban, bahwa mata berlemak bisa ditangani oleh dokter siapa saja, dan nanti tetap harus dilihat kondisi mata pasien terlebih dahulu melalui pemeriksaan awal. CS kemudian menyampaikan apa yang disampaikan perawat kepada Ibu Joana. Dan Ibu Joana request pemeriksaan di hari Kamis 5/11 pagi saja. CS menyampaikan jika Kamis 5/11 pagi ada dengan dr. IR sesuai jadwal. Ibu Joana mengiyai, lalu CS meminta nomor telepon pasien seperti biasanya.	Tiga hari kemudian, di hari Kamis 5/11, pasien Ibu Erna (adiknya Ibu Joana) datang periksa ke RSMU dari Madiun. Jam 7 pagi pasien sudah stay di RS. Namun, pasien kecewa karena ternyata dokter yang praktek pada hari tersebut bukan dr. IR melainkan dr. DK (CS belum menghubungi pasien jika dr. IR jadwalnya diganti oleh dr. DK). Kecewa pasien bertambah lagi ketika mengetahui bahwa tidak semua dokter dapat menangani keluhan mata berlemak. Yang dapat hanya dokter dengan sub spesialis ROO (dr. VA/YN). Ibu Joana selaku Kakak Bu Erna tidak terima. Beliau langsung menghubungi CS dan meluapkan amarahnya. Beliau ingin solusi.	CS meminta maaf dan menawarkan untuk mengambil nomor antrean pertama untuk dr. VA besok pagi, tapi Ibu Joana masih tidak terima. CS kemudian meminta arahan dari KaHumas, dan KaHumas berkoordinasi dengan KaRajal dan langsung memfollow up Ibu Joana.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LANA)		Ka.Humas & Pemasaran  (Yonita Eka)		
Mengetahui ,							
Direktur		Wakil Direktur Pelayanan			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
Dr. Sahata PH N, SpM		dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

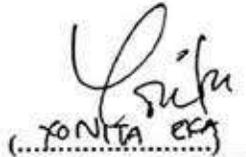
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 07 November 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 07 November 2020</p>	Tatap Muka	Ibu Roginta Sirait 08121676871 PONDOK MUTIARA BLOK CC 2	Sudah menunggu hampir 2 jam, tapi dokternya pulang	Reliability	<p>Ibu Roginta ke Customer Service jam 10.40. ingin periksa ke dr.Rita Tjandra.Sp.M, CS menghubungi dr. Rita Tjandra untuk mengkonfirmasi apakah Ibu Roginta bisa di terima untuk pemeriksaan siang ini. Info dari dr.RT bisa.</p> <p>Karena kondisi saat itu sedang ramai,Panggilan registrasi jam 12.30. Saat itu dr.Rita Tjandra sudah pulang.</p>	CS mendengarkan keluhan pasien dan meminta maaf, dan Menelpon dr.Rita Tjandra, agar pasien bisa bicara dengan dr.Rita, sehingga untuk sementara konsultasi di lakukan via telepon rumah sakit.	<p>dr.Rita mengarahkan untuk pemeriksaan ke dokter yang sedang jadwal jaga. Pada saat itu dengan dr. Yana.</p> <p>CS membantu proses pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan awal, pemeriksaan dokter, dan pengambilan obat Ibu Roginta didahulukan, sehingga pasien tidak perlu menunggu lebih lama lagi.</p>
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	<p>Cust. Service</p>  <p>(Bram)</p>		<p>Ka.Humas & Pemasaran</p>  <p>YONITZ EKA (.....)</p> <p>28/11/2020</p>		
Mengetahui ,							
Direktur		Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
Dr. Sahata PH N, SpM		dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA		

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

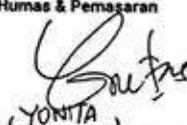
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 11 November 2020 Tanggal Penyelesaian : 11 November 2020	Tatap Muka	Ibu Henny, pasienya a/n Ibu Juliati (088132997050 8)	Pasien lebih suka dengan prosedur lama ketika ambil nomor antrean baru bisa dilakukan pukul 1 siang (untuk dokter praktek siang&sore), daripada prosedur sekarang, karena tidak ada dispensasi bagi pasien yang berdomisili dari luar kota. Sehingga pada saat datang dan ambil nomor antrean, sudah antre banyak pasien dan memakan waktu yang sangat panjang.	Reliability Empathy	Ibu Henny datang ke CS Station GMS sekitar pukul 16.00. Awalnya Ibu Henny menanyakan terkait jadwal praktek dr. FM, CS kemudian menginfokan sesuai jadwal. Ibu Henny lalu menanyakan apakah saat ini prosedur untuk ambil nomor antrean sudah berubah? Karena pada saat kontrol terakhir, prosedur untuk ambil nomor antrean untuk dokter PP siang baru bisa diambil sekitar pukul 12 atau 1 siang. CS menyampaikan bahwa memang prosedur untuk ambil nomor antrean sejak pukul 7 pagi (baik untuk dokter praktek pagi-sore) sudah mulai berlaku sekitar bulan lalu. Ibu Henny kemudian mengeluhkan, bahwa dirinya dan Ibunya (Ibu Juliati) sudah sepuh datang dari luar kota. Biasanya (sebelum prosedur ambil nomor antrean baru berlaku), jam 1 siang, beliau bisa dapat nomor antrean FM1. Sekarang malah datang jam 12 siang sudah dapat nomor antrean FM17. Dan hari ini FM21. Beliau mengeluhkan, apakah tidak ada dispensasi atau keringanan untuk pasien yang memang berdomisili di luar kota untuk bisa diambilkan nomor antrean? Terlebih lagi pada pagi hari tadi Ibu Juliati ada tindakan operasi, dan beruntungnya beliau, dr. FM praktek di siang. Sehingga tidak perlu bolak-balik luar kota dan menunggu lama antrean pasien dr. FM.	CS memberikan informasi bahwa memang untuk saat ini bagi pasien yang berdomisili di luar kota, untuk ambil nomor antrean bisa diwakilkan. Baik oleh saudara/teman atau memang orang suruhan yang diamanahi oleh Pasien. Namun, Ibu Henny mengeluhkan kembali bahwa beliau tidak ada saudara/teman yang tinggal di Surabaya. Ada satu temannya tapi tinggalnya tidak dekat dengan lokasi RSMU.	CS meyakinkan Ibu Henny untuk segera menyampaikan keluhan dan saran Ibu Henny kepada Kepala Unit terkait. Jika memang ada perubahan prosedur dan ada dispensasi bagi pasien yang berdomisili luar kota, CS akan segera memfollow up Ibu Henny kembali. Ibu Henny mengiyakan dan pergi kembali menunggu panggilan nomor antrean.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LANA)		Ka.Humas & Pemasaran 13/11/2020  (YONITZ etc.....)		
Mengetahui ,							
Direktur			Wakil Direktur Pelayanan			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.SI, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

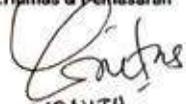
WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
<p>Tanggal Keluhan : 21 November 2020</p> <p>Tanggal Penyelesaian : 21 November 2020</p>	Tatap Muka	Ibu Sandra (px a/n Maria Devi Lumos, Ny.)	Pukul kedatangan di Aplikasi pendaftaran online tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan.	Tangible	<p>Sekitar pukul 11 siang, Bu Sandra berjalan dari arah Security menuju CS Station GMS. Beliau bertanya jam tutup pelayanan umum poliklinik. CS menjelaskan bahwa layanan Umum Poliklinik hari Sabtu ini tutup jam 10 pagi.</p> <p>Bu Sandra kemudian memperlihatkan screen handphongnya yang sudah terbuka "Bukti" Reservasi Online melalui Aplikasi RSMU Eyccare. Di screen hp tersebut ternyata Bu Sandra (Keluarga dari px a/n Ibu Maria) mendapat "nomor antrean B40, tanggal 21/11/20, pukul 11.30".</p> <p>Ibu Sandra mengeluhkan , jika pendaftarannya tutup jam 10.00, kenapa aplikasi online mengarahkan px datang pukul 11.30? Kasihan jika pasien sudah datang namun ternyata tidak bisa kontrol karena bermasalah di sistem Aplikasi Online.</p>	CS menggali informasi dari pasien. Info yang di dapatkan, pasien hari ini kontrol biasa, tidak ada penjadwalan di loket 15. sehingga jika kontrol hari senin, bisa di lakukan tanpa penjadwalan terlebih dahulu.	CS meminta maaf atas ketidak nyamanannya. CS membantu mendaftarkan untuk hari senin melalui aplikasi pendaftaran online.
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service			Ka.Humas & Pemasaran	
	(.....)	(.....)	 (LANA)		21/11/2020	 (...YONITA...) (.....)	
Direktur			Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, AK, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 1

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 22 Desember 2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 22 Desember 2020 16:35</p>	<p>KARTU-SARAN / INTERNET (google review)</p>	<p>NAMA : Emma Resty NO HP : 0852 3740 0500 ALAMAT : -</p>	<p>R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness</p>	<p>Mengecewakan poli, diagnosa dokter A dan B beda, padahal pilih VIP, pgn panganan cepet malah lambat, batal opname padahal 2jam, udh d suruh bayar obat sakntumpul plus kamar 50%, senilai 1,JT lebih, total lain2 rapid, bayar. Dokter A, semua 1,420.....</p>	<p>Keluhan disampaikan melalui Google Review dengan rating *1. Setelah ditelusur dan ditemukan identitas pasien di sistem, pasien dihubungi oleh Kepala Humas & Pemasaran untuk dimintai kronologi kejadian. Pasien menyesali bahwa pilihannya untuk datang ke RSMU adalah agar memperoleh penanganan segera/cepat, karena itu beliau datang sedari pagi pukul 07.00. Berikut kronologi kejadian sesuai dengan data pelayanan ditambah penjelasan dari pasien. Cara pasien masuk : Lobby depan, ditanyakan keperluan oleh petugas (security & perawat), pasien telah menyampaikan butuh pelayanan sesegera mungkin. Pasien diarahkan ke VIP.</p> <p>07.15: Pasien mengambil no antrian 3 (dr VA) 08.10 Ditangani dokter, diarahkan untuk opname pasien setuju (alih divisi dr NA) 08.18 Disiapkan surat pengantar rapid test dan GDA 08.45 Test rapid dan GDA 09.06 Hasil rapid test dan GDA selesai 09.30 Proses admisi 10.00 Masuk Ranap, proses administrasi dan menghubungi dokter terkait (dr NA) 11.00 Visite dr NA, pengisian resume medis awal, penulisan resep (note: obat dan RS sebelumnya tidak dilanjutkan) 11.30 Pasien meminta KRS dan tidak ingin melanjutkan perawatan di RSMU 11.45 Pasien menyelesaikan administrasi dan mengisi form APS, sepengetahuan dr NA. Edukasi obat sudah disampaikan</p> <p>Pasien mengeluhkan sedari pagi di RSMU tidak ada tindakan apapun kepada beliau, tidak diberi penanganan awal, bagaimana jika terlambat dan terjadi kebutaan permanen? Kondisi beliau saat ini mencentakan bahwa terkena Wipol Pembersih Cairan (WPC). Pasien mengeluhkan perawat rawat inap (perempuan 3 orang) hanya tertawa dan bergurau di area kerja sementara beliau tidak segera ditangani. Informasi terakhir, beliau kembali ke RS sebelumnya (RKZ) dan mencentakan kejadian di RSMU, hingga hanya membayar Rp 90.000 saja. Namun, beliau dengan nada jengkel menyampaikan tidak akan merekomendasikan RSMU ke depannya.</p>	<p>Review di google telah dibalas. Kepala Humas & Pemasaran mencari tahu kronologi kejadian melalui pasien langsung dan melalui data di sistem. Instalasi yang terkait ada beberapa, sehingga Kepala Humas & Pemasaran berkoordinasi dengan Direktur dan menyiapkan Laporan awal sebagai bahan diskusi untuk perbaikan pelayanan dalam rapat terpisah.</p>
<p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)</p>		<p>23 Desember 2020 15:59</p>		<p>Dikelola oleh, Customer Service</p>	<p>Ditindaklanjuti oleh, Ka. Humas & Pemasaran</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi</p>
<p>Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)</p>			<p>(.....)</p>	<p>22/12/2020  YONITA (.....)</p>	<p>(.....)</p>	
Mengetahui,						
Direktur			Pit. Wakil Direktur Pelayanan Medis		Wakil Direktur Umum dan Keuangan	
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M		Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA	

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 11/12/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : M. Syahrir NO HP : '08585693461 1 ALAMAT : Pondok Mutiara L19 Sidoarjo	R: Reliability A: Assurance I: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Tolong disediakan fotocopy karna yang di minimarket tutup dan kita cari fotocopy di gang-gang sebelah. Alhamdulillah ada walaupun kena hujan. (Jangan merepotkan pasien)	CS mengambil kartu saran dari kota saran depan ruang admisi GMS, dan menghubungi pasien via telepon untuk memfollow up koronologi kejadian. Berikut ini hasil telepon dengan pasien: Px pemeriksaan dengan dr Ria Sylvia jam 14.00 siang. Px menggunakan asuransi inhealt, persyaratan yang di perlukan adalah Fotocopy KTP dan Kartu Asuransi. Petugas mengarahkan ke minimarket untuk di fotocopy terlebih dahulu. Ketika sampai di minimarket, Info dari pasien pada saat itu minimarketnya tutup, sehingga mencari tempat fotocopy di luar Rumah Sakit.	① Kam pluin nya lebih tepat untuk bagian penerimaan px, buhain ke arah keporosi/fotocopy ② Diuralkan untuk membenarkan fasilitas terkait administrasi kenyamanan di area kamar dan ditawarkan / diinformasikan fasilitas tersebut kepada pasien
Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 30/12/2020	30/12/20 17.10			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh,	Ka. Unit / Instalasi fco
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	16.03 07/01/21			 (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran  30/12/2020 (YONITA)	 H
Mengetahui,						
Direktur			Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 2

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
<p>Tanggal Keluhan : 02 Desember 2020</p> <p>Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 08 Desember 2020</p>	KARTU SARAN /- INTERNET	<p>NAMA : Muh. Zaenuri NO HP : '08193939493 2 ALAMAT : Blaban, Pamekasan</p>	<p>R: Reliability A: Assurance T : Tangible E: <u>Empathy</u> R: Responsiveness</p>	<p>Perawat di lantai 2 tolong diberi bimbingan akhlak dan adab supaya lebih baik lagi. Pelayanan dan keramahan lebih ditingkatkan lagi Terima kasih.</p>	<p>CS, membuka kotak saran di lobby lama, membuka dan membaca isi kartu saran, dan menghubungi pasien via telepon untuk mem follow up kronologi kejadian.</p> <p>Berikut ini hasil telepon dengan pasien: Pasien menyampaikan pada saat rawat inap di RS. Mata Undaan ada beberapa perawat yang perilakunya dirasa kurang berkenan dan terlihat tidak ramah. Beliau menyampaikan bahwa ada hampir 5 pasien lain yang juga merasa bahwa perawat di Lantai 2 kurang baik dalam melayani pasien, terutama pasien BPJS dari luar kota. Menurut pasien rata rata perawat yang kurang baik itu perawat yang laki-laki, terutama saat mengantar pasien yang mau operasi dan selesai operasi. Diharapkan perawat lantai 2 diberikan bimbingan yang baik dalam melayani pasien, karena dokternya saja sudah bisa melayani dengan sangat baik.</p>	<p>1. Melakukan pengarahan sekaligus refresh service excellent dalam pelayanan di R. Inap. dan di RSMU</p> <p>- Kapab semua petugas R. Inap. Khususnya perawat laki-laki</p> <p>2. Melakukan supervisi pelayanan di R. Inap. bekerjasama dengan Katin R. Inap.</p>
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	14/12 ²⁰	11.11		Dikelola oleh, Customer Service		Ditindaklanjuti oleh,
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	14/12 ²⁰	12.09.		 (BRAM)	Ka. Humas & Pemasaran 8/12 ²⁰²⁰  (Yunitz RFS)	 14/12 ²⁰ Hargo Wayuono
Mengetahui,						
Direktur			Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

d: 11.47

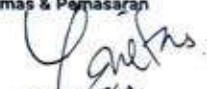
TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 28/12/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : NO HP : ALAMAT :	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	1. Tempat parkir mobil terlalu sempit, tidak memiliki tanda arah yang jelas, kondisi gelap dan keseluruhan sulit untuk parkir. 2. Karena sangat lama menunggu antrian, ada baiknya disediakan kantin/meja isi cemilan dan minuman	CS mengambil, membaca, dan merekap keluhan penulis. Kurangnya informasi data penulis, sehingga CS tidak dapat menghubungi penulis untuk follow up keluhan.	1. kriteria/identitas kompleks harus lebih jelas & sehingga dapat menygali informasi dari pihak pasien/pengunjung. 2. Untuk isi keluhan telah dikoordinasikan dengan staf dilapangan. (Aren parkir) 3. keluhan nomor 2 telah cukup jelas informasinya.
Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 29/12/2020						
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	29/12/2020	14.01		Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)				 (Bram)	29/12/2020  Ka. Humas & Pemasaran (.....)	 Ka. Unit / Instalasi  (.....)
Mengetahui,						
Direktur			Pit. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.SI, Ak, CA

30/12/20

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 4

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 22/12/2020 Tanggal & Jam Pelaporan ke Ka Humas & Pemasaran : 29/12/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : Purwanto NO HP : ALAMAT : Kaliwates, Jember	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	Akses untuk disabilitas / kursi roda agar diberi tempat yang jelas. Sudah ada di lantai, tapi di isi dengan kursi tunggu.	CS mengambil, membaca, dan merekap keluhan penulis. Data penulis tidak di temukan di system eva medis. sehingga CS tidak dapat menghubungi penulis untuk follow up keluhan.	1. Informasi identitas pasien tidak jelas sehingga tidak dapat menyqli informasi lebih lanjut 2. Isi keluhan telah ditubli lanjut dengan permohonan meny tunjqu.
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	29/12/2020 14.01			Dikelola oleh, Customer Service	Ditindaklanjuti oleh,	
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)				 (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran 29/12/2020  YONITA EKA (.....)	Ka. Unit / Instalasi  (.....)
Mengetahui,						
Direktur			Pt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dr. Sahata PH N, SpM			dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M.Si, Ak, CA

30/12/20

TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

KAK 1

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 29 Desember 2020 Tanggal Penyelesaian : 29 Desember 2020	Telepon	Jefri (px winami) 1176394 / 082234111033	Keluarga pasien kecewa dengan saran yang diberikan dokter dan merasa dipersulit ketika ingin melakukan tindakan operasi.	Reliability	Pukul 9.33 Bapak jefri menghubungi CS untuk menyampaikan keluhannya terkait Ibu beliau yang dipersulit ketika ingin menjadwalkan operasi. Awalnya beliau melakukan pemeriksaan di VIP dengan dr. KI dan disarankan untuk operasi namun masih belum siap. Kemudian hari ini kontrol di poliklinik dan ingin langsung dijadwalkan operasi, namun ketika pemeriksaan dengan dokter di poli beliau disarankan menggunakan BPJS saja karena sayang kalau BPJS nya tidak dipakai karena biaya operasi mahal, pasien dan keluarga sudah menyampaikan ingin pakai umum saja biar lebih cepat dan tidak ribet harus minta surat rujukan, beliau juga menyampaikan sanggup dengan biayanya, namun dokter tetap tidak membuat surat pengantar operasi dan tetap diminta mengurus BPJS saja, padahal saat kontrol sebelumnya di VIP diminta segera	CS mencoba mencari data pasien melalui Evomedis untuk melihat pemeriksaan dengan dokter siapa di poliklinik, namun di Evomedis tidak tercantum nama dokter. Pasien juga tidak tau ketika di poliklinik diperiksa dengan dokter siapa.	CS menyarankan kepada pasien untuk melakukan pemeriksaan dan penjadwalan operasi menggunakan pelayann umumVIP agar bisa lebih cepat dan bisa langsung meminta untuk penjadwalan operasi. Karena pasien ingin kembali ke dr. KI maka CS membantu ambikan nomor antrian dr. KI di sore hari karena pasien ingin periksa ulang secepatnya.
TANDA TANGAN	Staf Unit	KA Unit / Instalasi	Cust. Service 		Ka.Humas & Pemasaran		
Mengetahui							
Direktur		Plt. Wakil Direktur Pelayanan Medis			Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
Dr. Sahata PH N, SpM		dr. Ria Sylvia, Sp.M			Hargo Wayuono, SE, M Si, Ak, CA		

KLASIFIKASI KELUHAN

- R: Reliability Kehandalan/Promise
- A: Assurance Kepercayaan/Keyakinan akan brand
- T : Tangible Sarana & Prasana
- E: Empathy Sikap & Empati Petugas
- R: Responsiveness Kecepatan pelayanan