



RS MATA  
UNDAAN

Surabaya, 10 Oktober 2020

Nomor : 014/ RSMU/HUM/X/2020  
Lampiran : 1 (satu) Bendel  
Perihal : Laporan Penanganan Keluhan Bulan September 2020

Yth. dr. Ria Sylvia H, Sp.M  
Plt. Direktur RS Mata Undaan  
di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami kirimkan Laporan Penanganan Keluhan untuk Periode September 2020.  
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Yonita Eka S.  
Plt. Ka. Humas & Pemasaran

### TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 01 September 2020	Telepon	Tn. Daeng Siratng 085106660160	Pasien merasa tidak ada info mengenai pembatalan operasi di tanggal 1/9/2020	Assurance	Keluarga pasien menghubungi RSMU menyatakan perihal pasien atas nama Tn. Daeng Siratng yang harusnya operasi tanggal 1/9/20. Sesampainya di RS, diritokan 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, ihupun 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 menyatakan perihal pembatalan pasien tersebut, sambil menunggu perawat mencan data pasien. CS meminta nomor telepon keluarga yang bisa dihubungi jika sudah mendapat info dari perawat.	Perawat mengintokan bahwa pasien tersebut hasil labnya kurang baik, sehingga CS menghubungi keluarga pasien kembali dan menyambungkan kepada perawat untuk edukasi perihal hasil labnya dan untuk penjaawalan ulang operasinya.
Tanggal Penyelesaian : 01 September 2020							
<b>TANDA TANGAN</b>	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (L/A)		Ka.Humas & Pemasaran 06 19/2020.  Yunita Eke (.....)		

Mengetahui,

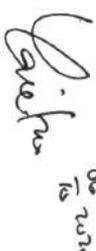
Direktur

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

dr. Ria Sylvia, Sp.M

Harjo Wiyono, 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	Tatap Muka	Tn. Abd Hamid	Pasien rencana ada operasi dengan dr. IR menggunakan pelayanan BPJS, namun dari Faskes tidak memberikan rujukan ke RS. Mata Urdaan.	Reliability	Pasien menjelaskan kepada CS bahwa beliau dapat surat pengantar untuk operasi dengan dr. IR dan disarikan menggunakan BPJS, namun ketika meminta surat rujukan dari Puskesmas, ditflokkan bahwa RSMU sedang bermasalah dengan BPJS dan dirujuk ke RS. Haji SBY. Pasien tetap beresikukuh 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 rujuannya ataupun mencoba konfirmasi ulang ke Faskes perihal rujuannya, 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 mengembalikan nomor antrian. Sesampainya di kasir, pasien tersebut tetap memperlmasalahkan surat rujuannya dan tidak jadi melakukan pemeriksaan karena harus menggunakan biaya secara mandiri.
Tanggal Pelaksanaan : 02 September 2020							
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi (.....)	Cust. Service  (LMA)		Ka. Humas & Pemasaran  (Yonit <sup>uc</sup> etc <sup>is</sup> ) (.....)		

Mengetahui,

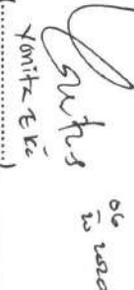
Direktur

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

dr. Ria Syha Sp.M

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

### TINDAK LANJUT PENANGGAMAN KELUHAN

No. RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN
Tanggal Keluhan : 07 September 2020	Tatap Muka	Hot lian, 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.	Empathy	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 praktik akan tetapi masih sore nanti 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 sekedar 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 mengembalikan nomor antean Penunjang kepada Pasien, dan Pasien menerima.
Tanggal Penyelesaian : 07 September 2020							
<b>TANDA TANGAN</b>	<b>Staf Unit</b> (.....)	<b>KA Unit / Instalasi</b> (.....)	<b>Cust. Service</b>  (LANA)		<b>KaHumas &amp; Pemasaran</b>  Yonitzek (.....)		

Mengetahui,

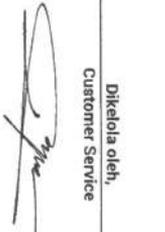
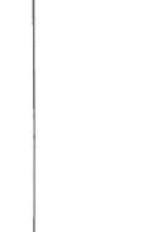
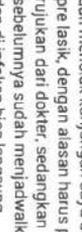
Direktur

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

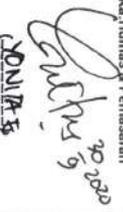
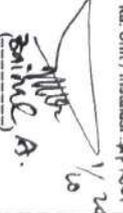
dr. Ria Sylvia, Sp.M

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

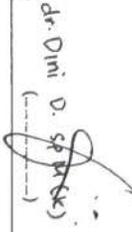
### TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KEJADIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 12/09/2020	KARTU SARAN / INTERNET	NAMA : Rizky Andia S NO HP : 085749544778 ALAMAT : Tosarem Kediri	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Empathy R: Responsiveness	<p>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.</p>	<p>Setelah membuka Kartu Saran, CS menanyakan ke Instalasi LASIK terkait pasien yang dimaksud, menanyakan kronologi kejadian dan dilaporkan kepada Kepala Unit Humas &amp; Pemasaran. Ternyata permasalahan telah terselesaikan, namun pasien sebelumnya CS hanya memelpon pasien agar pasien tahu bahwa Kartu sarannya telah diterima dan CS telah bersedia menuliskan masukan.</p>	<p>Pre di antar ke VP 07 maka surat pengantar diter. &amp; begini ga munde 07 klaim takeover / take over phase programin. Dikl phase programin. 07 pre lasik &amp; lasik 0 Sosialisasi tentang • Petugas Unit Pelanggan dokter 07 Hrg. late char bagi PI dg Timbuln keluhan</p>
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diisi CS)	02 / Okt / 2020 10.00			<p>Dikelola oleh, Customer Service  (Bram)</p>	<p>Ka Humas &amp; Pemasaran  (MONICA E)</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi ....  (Harjo Wayuono)</p>
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (diisi CS)	06 / Okt / 2020 13.53					
Pit Direktur				Wakil Direktur Umum dan Keuangan		
dr. Risa Syivia, Sp.M				Harjo Wayuono, SE, M.Si, Ak. CA		

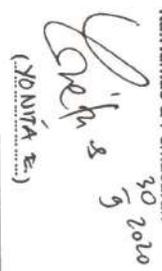
### TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KELUJDIAN	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PEWELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 12/09/2020 ~ Pemasaran : 14/09/2020 ✓	MALU SASAN INTERNET (Google Review)	NAMA Hartanto NO HP ALAMAT	R Reliability A Assurance T Tanggible E Empathy R Responsiveness	<p>Permana kali nya datang ke rumah sakit ini saya sangat kecewa karena saya pasien yang di tanggungi 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 tanggungi PLN harus nya tidak bayar sepeserpun. Pada mtu 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 smpah nya tolong di tata cara bicaraya nya (smpah 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 puas sama lain.</p>	CS berusaha mencari tahu identitas penulis kritik dengan berkoordinasi dengan Kepala Unit Rekam Medis untuk menanyakan detail kronologi kejadian. Review juga sudah dibalas dengan meminta penulis untuk bersedia menuliskan secara detail identitas pasien dan tanggal kunjungan sehingga dapat dengan lebih lanjut. Namun minggu saat ini pasien yang dimaksud telah pernah membalas permintaan tersebut.	sesuai dg SOP Penanganan pasien, bila pasien / keluarga menunggulkan / mengantalkan anggota YKK PMI, pasien belasan bimbingan ke bagian pelayanan S: SMS / RTR-VIP.
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (das: CS)	30 2020 14 : 50			Dikelola oleh, Customer Service  (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran Ditindaklanjuti oleh,  DINA RIZKA	Ka. Unit / Instalasi APAM  ANINDYA A.
Tanggal & Jam Form Disediakan Kembali (das: CS)	02/10/2020 09:47			Mengetahui,		
Ptl Direktur						Wakil Direktur Umum dan Keuangan
dr. Ria Syiva, SPM						Hargo Waryono, SE, M.Si, Ak. CA

## TINDAK LANJUT PENANGANAN KELUHAN

WAKTU KELUJIAN	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 / INTERAKT	NAMA : Ham / Ismail NO HP : 08113466009 ALAMAT : Jl. Pucang Adi	R. Reliability A. Assurance T. Tangible <u>E. Empathy</u> R. Responsiveness	Sangat kecewa dengan pelayanan saat pintu masuk, perawat wanita berhijab. Saya tidak di arahkan dengan baik tapi dapat bicara terus yang tidak penting	CS membuka kartu saran dan kotak di lobby lama CS berusaha menghubungi penunsi kritik, tapi tidak bisa, karena nomor telepon yang di tulis salah CS mencan data pasien di System Evo berdasarkan nama dan alamat. ditemukan data pasien sebagai berikut: Nama : Ny. Sri Umi Hanik, No. RM: 0703656, Nomor telepon: 08113466509 Alamat: Pucang Adi 1 Cg. Janggar 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 terluh 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	Alan di handle lanjut
Tanggal & Jam Pelaporan Ke Unit (dss/CS)	01/10/2020 15.19.			Dikelola oleh, Customer Service  (Bram)	Ka. Humas & Pemasaran 30/09/2020  KONITA B	Ka. Unit / Instalasi: ....  dr. Dini D. S.P.H.K.
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (dss/CS)	01/10/2020 18.10			Mengetahui,		
Pit. Direktur						
Dr. Ria Syiva, Sp.M						
			Wakil Direktur Umum dan Keuangan			
			Harjo 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 Kejadian : 14/09/2020</p> <p>Tanggal &amp; Jam Pelaporan ke Ka Humas &amp; Pemasaran : 15/09/2020</p>	<p>KARTU SARAN / INTERNET</p>	<p>NAMA : Adrianta NO HP : 085100662494</p>	<p>R: Reliability A: Assurance <b>T: Tangible</b> E: Empathy R: Responsiveness</p>	<p>Agar pemeriksaan di ruang 1 dilakukan 1 per 1 pasien (tidak dikumpulkan beberapa pasien sekaligus dalam masa covid-19)</p>	<p>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 perawatan. Pada saat itu perawatan sedang keluar. Sehingga menunggu sampai perawatan 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</p>	<p>Kami sudah membuat banyak terkait keluhan tersebut. Kebersihan untuk salaku perawatan kesehatan. Keunggulan tempat cuci tangan yang bagian assessment saat akan menunggal pasien sehingga tidak terjadi tumpukan di ruang 1. Terimakasih atas kerespon</p>
<p>Tanggal &amp; Jam Pelaporan ke Unit (dissi CS)</p>	<p>30 9 2020</p>	<p>44 : 45</p>		<p>Dikelola oleh, Customer Service</p>  <p>(Bram)</p>	<p>Ka. Humas &amp; Pemasaran 30 9 2020</p>  <p>(XDNIA, ...)</p>	<p>Ka. Unit / Instalasi: Punit jale</p>  <p>(Sik laly Racharoh)</p>
<p>Tanggal &amp; Jam Form Diserahkan Kembali (dissi CS)</p>				<p>Mengetahui,</p>		
<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 PELANGGOSAN	KLASIFIKASI KELUHAN	ISI KELUHAN	PROSES KELUHAN (OLEH CS)	PENYELESAIAN KELUHAN (OLEH KA UNIT TERKAIT)
Tanggal Keluhan : 18/09/2020	KARTU SAJIAN / INI-HIGH 1	NAMA : Budi NO HP : 0811803354070 ALAMAT : Jl Pucung Adi	1. Ketidibahy A. Asuransi T. Tanggible I. Intangible R. Responsiveness	Tn kan rtmah sakit krp bisa ga ada dokter??? Harus nunggu dulu lha kalo urgent terus di suruh nunggu itu bagaimana? Jangn jadi Rumah Sakit kalo tidak ada dokter!	Setelah membuka kartu saran dari lobby GMS, CS berusaha menghubungi penulis kritik, tersambung tapi di tutup / telepon di alihkan, CS berusaha mengirim pesan melalui Whatsapp, dan Tn Budi bersedia untuk di telepon. Dari hasil telepon, di temukan kronologi kejadian. Tn Budi mengantarikan 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 memnuis kartu saran. Setelah itu Tn Budi dan anaknya langsung pulang Tempati kegiatan Lobby GMS	Px tanya ke satpam u/ tentka ice dokter sp.M, tetapi vip paki sudah ada jika kembali htp idpx menyanyatkan Tam bahwa koudin urgent, langsung diarahkan ke IGD, tetapi px tdk mau. px minta untuk menduik kontak saran, lalu diarahkan ke CS. 6/10 2020
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (dd/mm/yy)	30 1020 9	15 : 15	30/2020 / 9	Dikelola oleh, Customer Service	Ka Humas & Pemasaran 30/2020 (YONITA E.)	Ka. Unit / Instalasi : .... 6/10 2020
Tanggal & Jam Form Diserahkan Kembali (dd/mm/yy)	06 10 2020	11. 10		(Bram)		
Pdt Direktur						
Mengetahui,						
Pdt Direktur Umum dan Keuangan						
Harjo 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 : 18/09/2020	KARIRU-SARAN / INTERNET (Google Review)	NAMA : Muhammad Fahmi	R: Reliability A: Assurance T: Tangible E: Emphatly R: Responsiveness	Pelayanan sangat parah, customer service tidak bisa memberikan arahan / solusi untuk customer tambahn membuat bingung, saya & pasien sesampai dilokasi malah masih nunggu 2jam lebih. Saya harap lebih aware lagi terhadap konsumen maupun pasien kedepannya.	CS berusaha mencari tahu identitas penulis kritik dengan melihat list telepon masuk, tidak di temukan. CS juga berusaha mencari melalui system evornedis dengan kata kunci nama penulis, namun tidak terdaftar sebagai pasien.	Hd ini menjadi koneksi bagi tim customer service, agar lebih melatih cara ameh dan mendapatkan feedback pasien. kedepannya CS akan di latih untuk dapat mengomolir permasalahan pasien dan mengurahtakan sebelum menolaf dan kda E buat apa-apa.
Tanggal & Jam Pelaporan ke Unit (diksi CS)	06 To 1010 13: 50			Dikelola oleh, Customer Service  (Bram)	Ditindaklanjuti oleh, Ka. Humas & Pemasaran  Yonita Epa (.....)	Ka. Unit / Instalasi .....
Ptt Direktur				Mengetahui,		
				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 : 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 difitokan 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 menjelaskan dan difitokan 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 menyarankan kenapa diadwalkan 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 praktik 14.00 dan menjelaskan subspecialisnya, karena pasien pernah kontrol dengan dr. FM maka pasien memutuskan kontrol saja dengan dr. FM, kemudian CS memberikan catatan mengenai jam prakteknya dr. DN dan memberikan nomor WA RS agar bisa konfirmasi saat mau kontrol kembali.
TANDA TANGAN	Staf Unit (.....)	KA Unit / Instalasi	Cust. Service  (LIA)		Ka. Humas & Pemasaran  Da 10 20 20 (.....)		

Mengetahui,

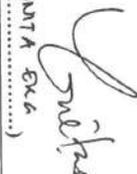
Direktur

Wakil Direktur Umum dan Keuangan

dr. Ria Syvia, Sp.M

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

## TINDAK LANJUT PENANGGAPAN KELUHAN

No.RM:	BENTUK KELUHAN	IDENTITAS PELANGGAN	ISI KELUHAN	KLASIFIKASI KELUHAN	KRONOLOGI KEJADIAN	TANGGAPAN	PENYELESAIAN KELUHAN	
Tanggal Keluhan : 30 September 2020	Tetap Muka	Angelin, Ny.	Pasien mengeluhkan terkait lamanya ia menunggu pada saat pemeriksaan, serta insiden yang terjadi pada saat di ruang dokter.	Empathy	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 keluhan kesahnya pada saat pemeriksaan kemarin (29/9) dengan dr. LA. Pasien lelah karena setelah dietesti 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, kala 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 ditunjuk ke dr. PU, tidak mengecewakan seperti ini	CS mendengarkan dan sedikit memberikan penjelasan terkait lamanya pasien menunggu karena obat tetes, bahwa prosedurnya memang begitu karena setelah dietesti obat biasanya pasien disuruh untuk menunggu supaya obatnya benar-benar meresap. Namun, terkait 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.	Setelah CS menjelaskan, pasien hanya menginginkannya supaya pelayanannya menjadi baik lagi. Karena mereka juga merasa orang awam, CS kemudian mengambalikan nomor antaran DNI untuk pasien, dan pasien menerima.	
Tanggal Pelaksanaan : 30 September 2020	Staf Unit	KA Unit/ Instalasi	 Cust. Service (LANA)	Ka. Humas & Pemasaran  YDNTA Exa (.....)	Mengelahui,	16 10 2 010		
TANDA TANGAN								
Direktur				Wakil Direktur Umum dan Keuangan				Hango Waryono, SE, M.Si, Ak. CA
dr. Ria Syvia, Sp.M								