


DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Rabu, 01 September 2021
 Waktu : 12.30 WIB – Selesai
 Tempat : Aula Lt.3A
 Acara : Rapat Rutin Struktural
 Agenda : 1. Pembahasan Komplain Pasien
 2. Koordinasi Pelayanan

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
1.	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M	Direksi	Direktur	
2.	dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes	Direksi	Wadir Pelayanan Medis	
3.	Zwei Sujanto, A.Md.Kep.	Instalasi Kamar Operasi	Kepala Instalasi	
4.	Nenny Nayulita, S.Kep, Ns.	Instalasi Rawat Inap	Kepala Instalasi	
5.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Kepala Instalasi	
6.	Otto Desyanto, A.Md.Kep.	Instalasi Penunjang Medis	Kepala Instalasi	
7.	Intan Kusumawati, S.Farm, Apt. MARS	Instalasi Farmasi	Kepala Instalasi	
8.	dr. Dini Dharmawidiarini, Sp.M (K)	Instalasi Gawat Darurat	Kepala Instalasi	
9.	Larashati Wulyati, S.Kep., Ns.	Instalasi Lasik	Plt. Kepala Instalasi	
10.	Dyan Kartika Sari, S.KM.	Umum dan HRD	Kepala Bagian	
11.	Dewi Purwantiningsih, M.Psi., MM.	Sub Bagian HRD	Kepala Sub Bagian	
12.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis	Kepala Sub Bagian	
13.	Kholifatul Maqbula, S.E.	Sub Bagian Rumah Tangga	Kepala Sub Bagian	-
14.	Uswatun Chasanah, S.Pd.	Instalasi Gizi	Plt. Kepala Instalasi	
15.	Wawan Supra Wismana, S.KM.	Instalasi Sanitasi Lingkungan	Kepala Instalasi	

NOTULEN

- TANGGAL** : 01 September 2021
- WAKTU** : 13.00 WIB – Selesai
- TEMPAT** : Ruang Aula
- AGENDA RAPAT** :
1. Pembahasan Komplain Pasien
2. Koordinasi Pelayanan
- PEMIMPIN RAPAT** : dr. Sahata P.H.Napitupulu, SpM
- NOTULIS** : Hendri Fitrianto
- JUMLAH PESERTA** : 19 Orang
- TIDAK HADIR** : 3 Orang
- PEMBAHASAN** :
1. Rapat dibuka oleh dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M
2. Ka Humas Pemasaran menyampaikan laporan komplain selama periode Agustus 2021 sesuai dengan lampiran notulensi ini.
3. dr Adit
a. Komplain pasien terkait dengan sulitnya melakukan pendaftaran online atau terkendala kuota pasien. Dengan adanya pembatalan pasien sebaiknya juga disosialisasikan ke eksternal rumah sakit. Misalnya disampaikan melalui website agar pasien juga mengetahui tentang kebijakan pembatalan tersebut.
b. Bisa mulai dipikirkan terkait pasien daftar online dengan melakukan pembayaran menggunakan m-banking (online), bisa mendapatkan nomor antrian dengan menunjukkan bukti transfer.
4. Pak Bayu: Booking online dibuka pada H-2
5. Pak Zainal: Pasien datang hari ini dan diminta kontrol 2 minggu lagi apakah sudah bisa booking saat itu juga?
6. dr. Sahata:
Pendaftaran ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan (untuk yang booking online).
7. Pak Zainal:
a. Untuk pasien daftar online akan ditukar dengan nomor antrian loket pendaftaran.
b. Ada kemungkinan setelah panggilan loket pendaftaran nomor antrian akan tidak urut lagi dikarenakan terkendala kelengkapan dokumen pasien
8. dr. Sahata:
Untuk kedepannya jika sudah tertata rapi untuk pasien online akan mendapatkan nomor antrian panggilan loket. Tidak perlu tukar nomor antrian lagi.
9. Pak Bayu:
Kenapa dibuka H-2 untuk booking online, dikarenakan ada yang sudah daftar tetapi tidak datang. Ada juga yang melakukan pendaftaran sampai 2x. Untuk pengaturan jam pelayanan antrian sudah ada di mesin antrian, 5 nomor interval waktunya 50 menit.



10. dr. Sahata:
Pendaftaran online ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan dan dibuka selama 2 minggu.
11. Bu Yonita:
Vending machine mengalami trouble, pasien telah melakukan scan barcode ke mesin tersebut tetapi minuman tidak keluar. Informasi dari bagian umum (Pak Arnold) untuk keluhan terhadap vending machine langsung menghubungi nomor yang tertera di mesin dikarenakan alat dari pihak ketiga.
12. dr. Sahata:
Agar diberikan tulisan harap hati-hati menggunakan mesin tersebut. Pembayaran jika sudah scan tetapi minuman tidak keluar.
13. Pak Zainal:
 - a. Kuota pasien 130 pasien/hari dengan rincian 115 untuk nomor antrian dan 15 untuk alokasi pasien luar kota.
 - b. Banyak pasien yang menanyakan pembayaran menggunakan mesin EDC, apakah bisa?
14. Bu Anis:
 - a. Masih belum bisa menggunakan EDC untuk pasien poliklinik di loket
 - b. Jika mau menggunakan EDC bisa dilakukan di kasir poliklinik (lobby lama), tetapi risikonya pasien akan bolak balik.
 - c. Bisa pengajuan untuk mesin EDC di loket poliklinik.
15. dr. Sahata:
Pengajuan mesin EDC di poliklinik.
16. Bu Anis:
Kuota pasien untuk praktek dokter agar ditambah karena sering melebihi kuota
17. dr. Sahata:
Untuk kuota bisa fleksibel melihat dari waktu yang ada, jadi tidak harus mengikuti kebijakan pembatasan.
18. Bu Yonita:
 - a. Untuk fleksibilitas kuota tidak berlaku di VIP Pagi, berbeda dengan VIP Sore.
 - b. Customer service bukan sebagai pengatur kuota untuk pasien tetapi hanya sebagai fasilitator.
19. dr. Adit:
Dalam menghadapi pasien, kita harus menunjukkan sikap bahwa kita membantu pasien.
20. dr. Sahata:
Dipersiapkan minggu depan kuota dinaikkan menjadi 150 pasien.
21. Pak Rizal:
Menjelaskan cara pengisian casemix, agar dokter mengisi ttd dan stempel di kolom ttd petugas pemeriksaan dasar karena selama ini kosong.



HASIL RAPAT

22. dr. Sahata:

Agar bisa mensosialisasikan terkait casemix ke dokter di rapat rutin staf medis.

1. Pendaftaran online dibuka selama 2 minggu dan ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan.
2. Komplain terkait vending machine yang trouble bisa langsung disampaikan kepada CP yang ada di mesin tersebut.
3. Kuota pasien akan dinaikkan pada minggu berikutnya. Selama ini hanya 130 pasien/hari dengan rincian 115 nomor antrian dan sisanya 15 nomor lagi untuk kuota pasien luar kota.
4. Pengajuan mesin EDC di loket poliklinik.

TINDAK LANJUT

1. Sosialisasi terkait casemix disampaikan ketika rapat rutin staf medis pada hari sabtu.

PEMIMPIN RAPAT,

(dr. Sahata P.H.N. Sp.M)

NOTULIS,

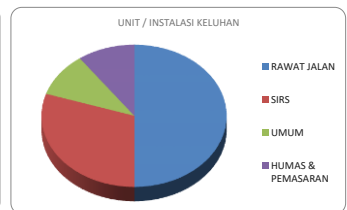
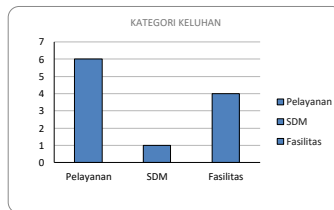
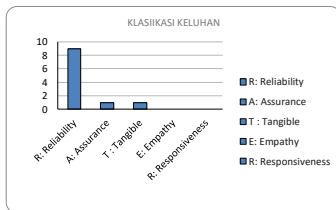
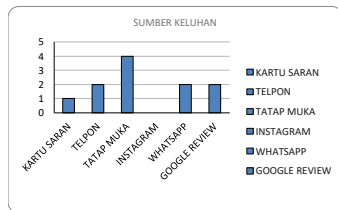
(Hendri Fitrianto)

KLASIFIKASI KELUHAN				PERIODE							AKUMULASI S/D BULAN INI			
	KELOMPOK KELUHAN	SUB KELUHAN	NO	PENYELESAIAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI		JULI	AGUS TUS	
R E L I A B I L I T Y	PENDAFTARAN ONLINE	PENDAFTARAN ONLINE TROUBLE	0		2	1	0	0	0	0	0	0	3	
		KUOTA PENDAFTARAN ONLINE	1	Ulasan bintang 1 Google Review Kenapa daftar online sekarang tidak bisa? saya daftar dari jam 00.00 smp jam 02.00 masih tidak bisa. Server tidak merespon. Sudah coba langsung datang tapi di tolak. Alasan kuota sudah penuh. Gimana sih? kok gak kayak dulu										
			2	Pagi mbak..saya mau sampaikan keluhan. Mhn disampaikan ke manajemen nya ya. Untuk pendaftaran lewat online jangan ditutup.agar pasien bisa daftar lewat online.jika kuota pasien sdh memenuhi baru di closed itu pendaftaran online. Jangan pasien disuruh datang dini hari dan bukan jaminan dia dapat kuota.ga manusiawi lho mbak ini orang sakit	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
		3	Selamat pagi dg RS MATA UNDAAN SURABAYA? Saya ingin complain. Terkait aplikasi pendaftaran pasien. Saya anak dari bu suartin. Mulai daftar Tanggal 25/8/2021 utk tgl 27/8/21 -tdk bisa (reservasi penuh), saya ulang mendaftar ke tanggal berikutnya sampai pada tanggal 29/08/2021 jam 00.00 mendaftar utk tgl 30/08/2021 jg tdk bisa. Reservasi penuh. Tgl 27/8/21 sya ke rsMU tp kata mbknya menyeruh daftar offline. Tgl 30/08/2021 datang lagi ke RSMU msh tdk kebagian nomer. Saya benar2 minta tolong agar aplikasinya segera diperbaiki. Krn rumah kami jauh dr RSMU. Dan tolong kabari jika layanannya sdh diperbaiki. Terima kasih											
	PELAYANAN VIP	ANTRIAN YANG LAMA	0		1	1	4	2	0	3	0	0	11	
		PELAYANAN DI VIP	0		1	1	2	1	0	2	0	0	8	
		MENUNGGU DOKTER UNTUK KONSULTASI	0		0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	PELAYANAN UPM	PELAYANAN PERAWAT UPM	0		0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	LAYANAN BPJS	ANTRIAN YANG LAMA	1	Ulasan bintang 1 Google Review Biaya naik..di renov bagus...tapi layanannya lamaaaaaa dan bertele2 ga spt sebelumnya	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
			KUOTA PENDAFTARAN PASIEN KONTROL PASCA OP	1	Pasien datang menuju CS GMS sekitar pukul 08.17 dan mengeluhkan terkait prosedur pendaftaran di pelayanan poliklinik. Awalnya pasien menemui security untuk meminta nomor antrian BPJS, dan mendapat info kalau kuota pasien BPJS sudah penuh, oleh Security pasien diarahkan ke loket dan tetap tidak bisa diterima, kemudian dari loket diarahkan ke poli 5 namun tetap tidak bisa diterima dan akhirnya diarahkan menuju CS untuk meminta kepastian. Pasien merasa di ping-pong tanpa ada kejelasan, apalagi pasien juga berasal dari luar kota dan tidak mengetahui kalau kuota dibatasi 100 pasien saja. Seharusnya pasien kontrol tgl 22/7 lalu, namun tidak bisa datang karena sedang sakit dan memutuskan untuk datang hari ini karena obat sudah habis dan mata terasa pedih. Pasien sudah mencoba mendaftar online, namun selalu tidak bisa digunakan dan bertanya sebenarnya daftar online nya berfungsi atau tidak. Pasien juga menyayangkan kenapa pasien dari luar kota tidak diberikan dispensasi untuk tetap diterima.									
2				Pendamping pasien menghampiri CS pukul 10.28 dan mengeluhkan tentang pendaftaran online yang tidak bisa digunakan sejak beberapa hari yang lalu. Beliau menyampaikan sudah 2x datang ke RSMU untuk kontrol namun ditolak dengan alasan kuota sudah penuh, padahal kunjungan sebelumnya sudah datang lebih pagi namun tetap saja kuota penuh. Beliau diarahkan petugas poli untuk daftar online sebelumnya, namun saat dicoba ternyata aplikasi tidak bisa digunakan, saat ingin mendaftar online selalu muncul keterangan server tidak merespon. Beliau meminta CS untuk membantu daftar online besok di hari jumat, agar pasien bisa segera kontrol	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
3			- Untuk pembatasan kuota saya usul 80% pasien rawat jalan lama + 20% untuk pasien baru Dan kalau pasien dianjurkan kembali untuk kontrol maka pihak RS melihat dulu tanggal kembalinya apakah sudah 80%? Kalau sudah mencapai 80% maka dimundurkan di hari berikutnya Jam kegiatan loket 1 sampai dengan 4 jangan terlalu lama bedanya dengan poli 1 - 5, karena loket 1 - 4 jam 6 sudah buka, poli 1 - 5 kurang bblh jam 9											
	4	Bapak Leonardi adalah pasien BPJS dan sudah menjadi pasien RS Mata Undaan sejak akhir tahun 2020. Pada tanggal 31 Agustus 2021 pasien menelepon dan tersambung kepada staf CS pada pukul 10.50. Pasien mengeluh tidak dapat kuota pendaftaran online untuk tanggal 2 September 2021 yang bertepatan dengan waktu kontrolnya. Pasien meminta solusi apa yang harus dilakukan agar dapat diperiksa di tanggal tersebut dengan dokter Dini SPM. Pasien takut kehabisan kuota pemeriksaan jika melakukan pendaftaran offline dan pasien tidak berkenan jika menggunakan layanan praktek pribadi. Pasien tidak dapat menerima penjelasan dan solusi yang diberikan oleh staf CS. pasien meminta disambungkan oleh kepala perawat agar mendapatkan solusi terbaik												
PEMBERKASAN & INFO BPJS	0		0	0	2	0	0	0	0	1	0	3		
LAYANAN ASURANSI & REKANAN	FORM KLAIM ASURANSI & RESUME MEDIS	0		0	0	0	0	1	0	0	0	1		
KAMAR BEDAH	WAKTU TUNGGU OPERASI DI KAMAR BEDAH	0		0	0	4	0	0	0	0	0	4		
RAWAT INAP	PELAYANAN DI RANAP	0		0	0	1	1	0	0	0	0	2		
	SALAH MEMBERIKAN OBAT	0		0	0	0	1	0	0	0	0	1		
	INFORMASI DARI RANAP	0		0	0	1	1	0	0	0	0	2		
	INFORMASI DARI RAJAL	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	UPAYA TELPON DARI INTERNAL KE PASIEN	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
PEMBERIAN INFORMASI KE PASIEN	INFORMASI DARI CUSTOMER SERVICE	1	Ny Fatimah adalah pasien pasca operasi dengan dokter Sahata SPM tanggal 24 Agustus 2021, dan dijadwalkan kontrol kembali di tanggal 25 Agustus 2021 pagi hari. Pasien sudah datang tepat waktu sesuai dengan surat kontrol dan arahan dari perawat, yaitu hari Rabu 25 Agustus 2021 antara pukul 08.00-09.00. Pasien datang ke petugas security dan menyampaikan keperluannya untuk bertemu dengan dokter Sahata SPM. Petugas security menayankan kepada staff CS jam berapa jadwal dokter Sahata SPM praktek. Staff CS menyampaikan bahwa dr. Sahata SPM praktek pukul 15.00-17.00 tanpa melihat surat kontrol yang sudah dibawa pasien. Akhirnya pasien pulang dan diarahkan oleh petugas security sesuai jadwal praktek pribadi dr Sahata SPM. Sebelum pulang pasien complain kepada Security lobby poli, kenapa diminta datang pagi padahal dokter yang bersangkutan praktek sore. Security lobby menelepon staff CS menyampaikan keluhan pasien tersebut dan staff CS mengkonfirmasi kepada perawat, perawat meminta staff CS untuk memastikan tanggal dan waktu di surat kontrol, sebelum di konfirmasi ke pasien ternyata pasien sudah pulang.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	INFORMASI DARI OPERATOR	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SECURITY	INFORMASI DARI SECURITY	0		0	0	1	0	0	0	0	0	1		
	PELAYANAN SECURITY	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
LAYANAN PARKIR	LAYANAN VALET	1		0	0	0	0	0	2	0	0	2		
	PARKIR AREA RSMU	1		0	0	0	0	0	1	0	0	1		
	MATA MASIH MERAH / SAKIT SETELAH BEROBAT	0		0	1	0	0	0	0	0	0	1		

A S S U R A N C E	OBAT DIGANTI SAAT KONTROL PADAHAL MASIH ADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	DIVONIS TIDAK BISA SEMBUH OLEH DOKTER	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
HASIL PENGOBATAN DOKTER	PENJELASAN DOKTER KURANG LENGKAP	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4
T A N G I B I L E	FASILITAS RSMU	FASILITAS RSMU KESELURUHAN	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
RESPONSIVENESS	TIDAK ADA INFORMASI LANJUTAN	OPTIK	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
E M P A T H Y	KOMUNIKASI STAF	PENYAMPAIAN PERAWAT KE PASIEN	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	9	Pelayanan	6
TELPON	2	A: Assurance	1	SDM	1
TATAP MUKA	4	T: Tangible	1	Fasilitas	4
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0		
WHATSAPP	2	R: Responsiveness	0		
GOOGLE REVIEW	2				

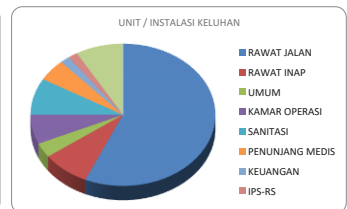
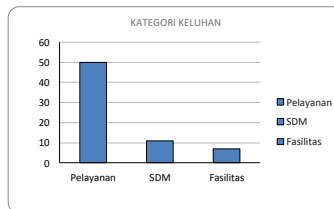
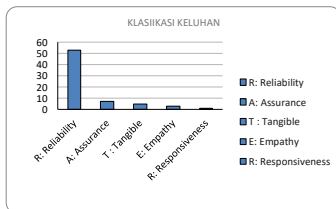
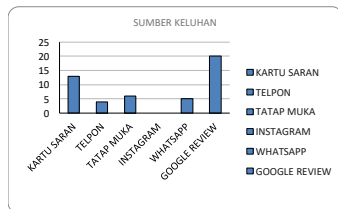
UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
RAWAT JALAN	5
SIRS	3
UMUM	1
HUMAS & PEMASARAN	1



TOTAL AKUMULASI SAMPAI AGUSTUS

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	13	R: Reliability	53	Pelayanan	50
TELPON	4	A: Assurance	7	SDM	11
TATAP MUKA	6	T: Tangible	5	Fasilitas	7
INSTAGRAM	0	E: Empathy	3		
WHATSAPP	5	R: Responsiveness	1		
GOOGLE REVIEW	20				

UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
RAWAT JALAN	34
RAWAT INAP	5
UMUM	2
KAMAR OPERASI	4
SANITASI	5
PENUNJANG MEDIS	3
KELUANGAN	1
IPS-RS	1
SIRS	5



FORMULIR CASE MIX

IDENTITAS PASIEN <div style="border: 1px dashed black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: 80%; margin: 0 auto;"> STIKER </div>	A. RAWAT JALAN B. IGD	TANGGAL PELAYANAN /...../.....
--	--	---

JENIS PELAYANAN	KODE ICD10/9	TTD PETUGAS	TTD PASIEN/ KELUARGA
PENDAFTARAN <input type="checkbox"/>			
PEMERIKSAAN DASAR	95.02		

- Tekanan Darah - Visus/Refraksi - Tonometri - Slit Lamp - Konsultasi Spesialis

PEMERIKSAAN PENUNJANG			
● Laboratorium <input type="checkbox"/> GDA <input type="checkbox"/> Kimia Darah <input type="checkbox"/> Pemeriksaan hapusan/Skraping			
<input type="checkbox"/> Foto Fundus	95.11		
<input type="checkbox"/> Fundus Fluorescein Angiografi (FFA)	95.12 Top Up		
<input type="checkbox"/> Ultrasonografi (USG)	95.13		
<input type="checkbox"/> Optical Coherence Tomography (OCT)	95.16		
<input type="checkbox"/> Humphrey Perimeter (HFA)	95.05		
<input type="checkbox"/> Konsultasi Poli Khusus.....			

DIAGNOSA			
- Utama :			
.....			
- Sekunder :			
.....			
- Komplikasi :			
.....			

TINDAKAN			
● Laser Fotocoagulasi			
<input type="checkbox"/> Diabetik Retinopati	14.24		
<input type="checkbox"/> Perifer Degenerasi / Tear Retina Perifer	14.34		
<input type="checkbox"/> Yag Laser	13.64		
<input type="checkbox"/> Laser Perifer Iridektomi (LPI)			
<input type="checkbox"/> Operasi.....			
<input type="checkbox"/> Lain-Lain.....			

OBAT/ALKES (TERLAMPIR) <input type="checkbox"/>
--

*Beri centang (✓) pada kotak