



පිළිගිණු ඉපාටි කිසි
PEMERINTAH PROVINSI BALI
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව

DINAS KESEHATAN
භෞත සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව

RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

රුමාහි සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පිළිගිණු) ඉපාටි කිසි (080644) 243350
JALAN ANGSOCA NOMOR 8, DENPASAR (80233), TELEPON (0361) 243350
Laman: www.rsmatabalimandara.baliprov.go.id, Pos-el : rsmbm@baliprov.go.id

JUDUL : Sistem Penanganan Komplain (SIPEKO)

KATEGORI 9 : Customer Service, Marketing and Public Relation

A. Ringkasan

Rumah Sakit Mata Bali Mandara mengembangkan Sistem Penanganan Komplain Digital (SIPEKO) untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien. Inovasi ini menggantikan pencatatan manual yang lambat dengan sistem terintegrasi Smart Hospital, sehingga keluhan terdeteksi real-time, diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti sesuai standar waktu respon. Proses menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, mengurangi beban administrasi serta meningkatkan kepuasan pasien. Seluruh data keluhan terdokumentasi rapi, memudahkan analisis tren untuk perbaikan berkelanjutan dan pencegahan risiko keselamatan pasien lainnya. Inovasi ini memperkuat citra RS Mata Bali Mandara sebagai pusat layanan mata unggulan yang adaptif teknologi, modern, responsif, akuntabel, berkomitmen pada pelayanan bermutu, dan berorientasi penuh pada kebutuhan pasien.

B. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit merespon keluhan pasien dengan cepat, tepat, dan transparan. Di era digital, keterlambatan penanganan keluhan berisiko menurunkan kepuasan, kepercayaan publik, dan citra layanan kesehatan. RS Mata Bali Mandara, sebagai rumah sakit rujukan milik Pemerintah Provinsi Bali, memiliki visi menjadi rumah sakit mata unggul dalam pelayanan dan pendidikan. Indeks kepuasan masyarakat tahun 2021–2022 menunjukkan kategori “Baik”. Namun, tantangan masih ada: jumlah keluhan meningkat dari 11 komplain pada 2021 menjadi 19 komplain

pada 2022. Walaupun seluruh keluhan terselesaikan dalam 1–7 hari, proses penanganan yang masih manual sering membuat komplain terlambat diketahui, sehingga memperlambat respon awal.

Permasalahan ini tidak bisa dibiarkan, mengingat kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan. Sistem manual berpotensi membuat keluhan terlewat, menimbulkan ketidakpuasan, bahkan memicu konflik yang dapat merugikan reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan inovasi penanganan komplain yang terintegrasi, cepat, dan efisien.

Digitalisasi penanganan komplain menjadi langkah strategis yang sejalan dengan transformasi RS Mata Bali Mandara menuju Smart Hospital. Sistem digital akan memungkinkan keluhan terdeteksi secara real-time, mempermudah pemantauan, mempercepat tindak lanjut, dan meningkatkan akuntabilitas. Pasien dan keluarga dapat lebih mudah menyampaikan masukan, sementara rumah sakit dapat menganalisis tren keluhan untuk perbaikan berkelanjutan.

Inovasi ini tidak hanya menyelesaikan masalah keterlambatan informasi, tetapi juga memperkuat budaya transparansi, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menjaga citra rumah sakit. Dengan penanganan keluhan yang responsif dan berbasis teknologi, RS Mata Bali Mandara dapat semakin dipercaya sebagai pusat pelayanan kesehatan mata unggulan di Bali, yang mengutamakan mutu, keselamatan, dan kepuasan pasien.

C. Tujuan

Adapun tujuan dari inovasi ini dibuat adalah menyediakan Sistem yang memuat pengaduan masyarakat dan tanggapan dari Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali sebagai jejaring koordinasi dalam kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pengaduan/komplain. Tujuan dari aksi perubahan yang diinginkan terdiri atas tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah, dan tujuan jangka panjang, sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Pendek

- a. Revisi SK Tim Penanganan Komplain
- b. Revisi Pedoman Umum Penangan komplain
- c. Revisi Standar Prosedur Operasional (SPO)
- d. Revisi Alur Penanganan Komplain
 - Terbentuknya WA Group

- Pelatihan Handling Complain bagi petugas di pelayanan dan Unit Pengaduan
 - Pembuatan Aplikasi Sistem Penanganan Komplain
2. Tujuan Jangka Menengah
 - a. Tertanganinya Komplain sesuai standar
 - b. Menurunnya jumlah komplain
 3. Tujuan Jangka Panjang
 - a. Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Rumah Sakit Mata Bali Mandara Meningkat

D. Langkah-Langkah Pelaksanaan Inovasi Sistem Penanganan Komplain Digital RS Mata Bali Mandara

Pelaksanaan inovasi ini dirancang melalui tahapan yang terstruktur agar hasilnya optimal dan berkelanjutan.

1. Persiapan dan Perencanaan

Tahap awal dimulai dengan melakukan analisis situasi untuk mengidentifikasi kelemahan sistem penanganan komplain manual yang selama ini berjalan. Data keluhan dan waktu penanganan tahun sebelumnya dianalisis untuk memetakan masalah utama, seperti keterlambatan respon dan kurangnya monitoring real-time. Berdasarkan hasil analisis, tim menyusun tujuan, target, indikator keberhasilan, dan lingkup inovasi yang jelas. Revisi dilakukan terhadap SK Tim Penanganan Komplain, pedoman umum, SOP, dan alur penanganan, mengacu pada Permenkes No. 30 Tahun 2022 agar inovasi memiliki dasar hukum dan kesesuaian standar.

2. Pembentukan Tim dan Penguatan SDM

Tim Penanganan Komplain yang telah direvisi diberi penugasan dan tanggung jawab yang spesifik, mulai dari penerimaan keluhan, pencatatan, analisis risiko, tindak lanjut, hingga pelaporan. Seluruh anggota tim dan petugas frontliner diberikan pelatihan “handling complain” yang mencakup keterampilan komunikasi efektif, empati terhadap pasien, dan teknik resolusi masalah. Pelatihan ini juga membekali petugas dengan pemahaman teknis penggunaan sistem digital yang akan diterapkan.

3. Pengembangan Sistem Digital

Bekerja sama dengan tim IT internal, dirancang dan dibangun aplikasi penanganan komplain yang terintegrasi dengan sistem Smart Hospital RS Mata Bali Mandara. Fitur utama meliputi pencatatan keluhan dari berbagai sumber (lisan, tertulis, online), pengklasifikasian keluhan berdasarkan tingkat risiko (merah, kuning, hijau), notifikasi otomatis kepada pihak terkait, serta pelacakan status penyelesaian. Sistem ini juga dilengkapi dashboard monitoring bagi manajemen untuk memantau tren keluhan.

4. Sosialisasi dan Uji Coba

Sebelum implementasi penuh, dilakukan sosialisasi internal kepada seluruh unit kerja terkait tujuan, manfaat, prosedur baru, dan cara penggunaan sistem digital. Sosialisasi ini memastikan seluruh staf memahami perubahan alur kerja dan standar waktu respon. Selanjutnya dilakukan uji coba terbatas di beberapa unit layanan untuk menguji keandalan sistem, memperbaiki bug, dan memastikan semua fungsi berjalan sesuai rencana. Simulasi penanganan keluhan dilakukan untuk menguji kecepatan respon dan koordinasi antar tim.

5. Implementasi Penuh

Setelah sistem lolos uji coba, dilaksanakan implementasi penuh di seluruh unit layanan rumah sakit. Setiap komplain yang masuk, baik secara langsung maupun melalui kanal digital, segera tercatat dalam sistem, diklasifikasikan sesuai tingkat risiko, dan diteruskan secara otomatis kepada penanggung jawab. Standar waktu respon diterapkan ketat: risiko merah harus ditangani dalam ≤ 24 jam, risiko kuning ≤ 3 hari, dan risiko hijau ≤ 7 hari.

6. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan secara rutin melalui dashboard untuk memastikan semua keluhan diproses sesuai waktu yang telah ditentukan. Laporan bulanan dan triwulan dibuat untuk menilai kinerja sistem, tingkat penyelesaian keluhan, dan efektivitas inovasi. Evaluasi melibatkan analisis tren keluhan, identifikasi penyebab berulang, serta diskusi bersama tim untuk menentukan langkah perbaikan.

7. Peningkatan Berkelanjutan

Tahap terakhir adalah memastikan inovasi tidak berhenti setelah implementasi awal. Data keluhan dianalisis untuk mengidentifikasi area pelayanan yang memerlukan perbaikan mutu. Rekomendasi perbaikan disampaikan kepada manajemen dan diintegrasikan ke dalam rencana kerja rumah sakit. Fitur tambahan pada sistem digital akan dikembangkan secara bertahap, seperti akses bagi pasien untuk memantau status keluhan mereka atau integrasi dengan kanal media sosial rumah sakit.

Dengan tahapan ini, inovasi diharapkan mampu mempercepat respon terhadap komplain, meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat citra RS Mata Bali Mandara, serta mendukung terciptanya budaya pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada perbaikan berkesinambungan.

E. Hasil Inovasi dan Dampaknya terhadap Mutu serta Keselamatan Pasien

Inovasi Sistem Penanganan Komplain Digital di RS Mata Bali Mandara dirancang untuk mengatasi masalah keterlambatan deteksi keluhan dan lemahnya koordinasi penanganan akibat pencatatan manual. Setelah implementasi, inovasi ini terbukti memberikan perubahan signifikan baik dari sisi mutu pelayanan, keselamatan pasien, maupun efisiensi proses.

1. Peningkatan Kecepatan Respon dan Penyelesaian

Sebelum inovasi, keluhan pasien baru tercatat setelah petugas administrasi memproses laporan manual, sehingga sering terjadi keterlambatan tindak lanjut. Kini, setiap keluhan yang masuk langsung terekam dalam sistem digital dan secara otomatis mengirimkan notifikasi ke penanggung jawab unit terkait. Hasilnya, 100% keluhan risiko merah dapat direspons dalam ≤ 24 jam, risiko kuning dalam ≤ 3 hari, dan risiko hijau dalam ≤ 7 hari. Kecepatan ini mengurangi potensi masalah berkembang menjadi insiden yang berdampak pada keselamatan pasien.

2. Transparansi dan Akuntabilitas Proses

Sistem digital memungkinkan setiap tahapan penanganan keluhan terdokumentasi dengan baik. Status keluhan dapat dipantau secara real-time oleh manajemen rumah sakit, sehingga tidak ada keluhan yang terabaikan. Dokumentasi ini juga memudahkan audit internal maupun eksternal, sekaligus menjadi bukti akuntabilitas rumah sakit dalam menanggapi masukan masyarakat.

3. Efisiensi Proses dan Pengurangan Beban Administratif

Dengan pencatatan manual, petugas sering kali harus menyalin data dari berbagai sumber dan menyusun laporan secara terpisah, yang memakan waktu dan berisiko kehilangan informasi. Melalui sistem digital, seluruh proses pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan dilakukan secara otomatis. Efisiensi ini menghemat waktu petugas dan memungkinkan mereka fokus pada tindakan penyelesaian, bukan sekadar administrasi.

4. Penguatan Budaya Keselamatan Pasien

Keluhan pasien sering menjadi indikator awal adanya risiko keselamatan. Dengan sistem digital, potensi risiko dapat diidentifikasi lebih cepat. Misalnya, keluhan terkait keterlambatan pelayanan atau ketidaktepatan informasi langsung dianalisis dan menjadi dasar tindakan pencegahan. Dampak ini terlihat dari penurunan insiden pelayanan yang berulang pada kasus serupa.

5. Analisis Tren untuk Perbaikan Berkelanjutan

Salah satu kekuatan utama inovasi ini adalah kemampuan mengumpulkan data historis keluhan secara terstruktur. Data ini digunakan untuk menganalisis tren masalah yang sering muncul, sehingga manajemen dapat mengambil langkah preventif. Contoh hasilnya adalah penyesuaian jadwal petugas pada jam sibuk dan peningkatan pelatihan komunikasi untuk staf pelayanan.

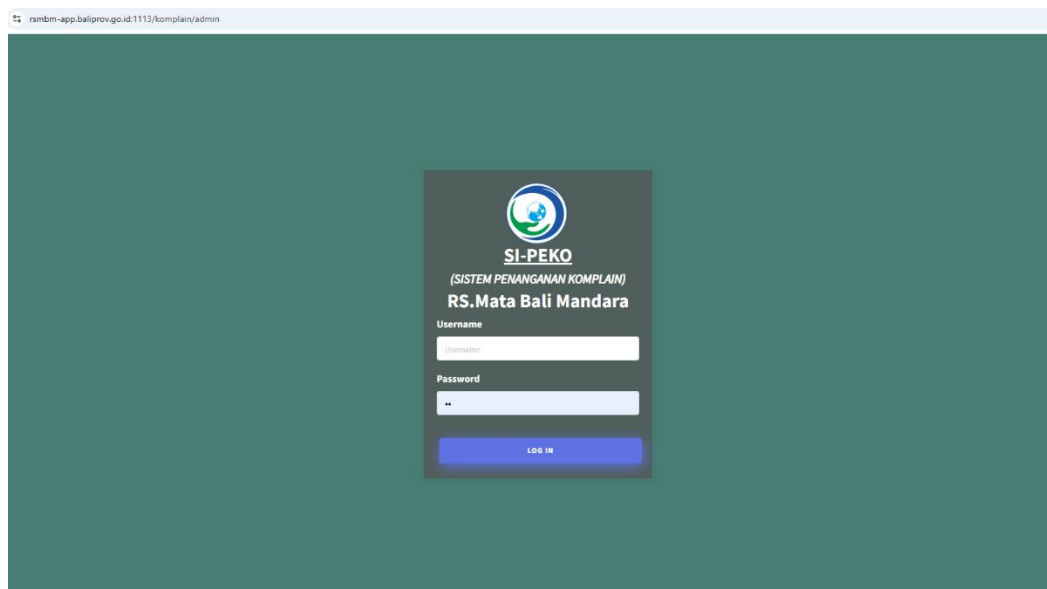
6. Peningkatan Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit

Implementasi sistem komplain digital memperkuat citra RS Mata Bali Mandara sebagai rumah sakit mata unggulan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas penanganan keluhan menjadi nilai tambah yang dapat dipromosikan kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen terhadap mutu dan keselamatan pasien.

7. Dampak Keberlanjutan

Keberlanjutan inovasi dijaga melalui tiga strategi utama:

- **Integrasi Sistem:** Sistem komplain digital dihubungkan dengan platform Smart Hospital agar dapat berkembang bersama layanan digital lainnya.



rsmbm-app.baliprov.go.id:1113/komplain/



RS. Mata Bali Mandara

PENGJUAN KOMPLAIN

Nama

No Hp

Email

Komplain

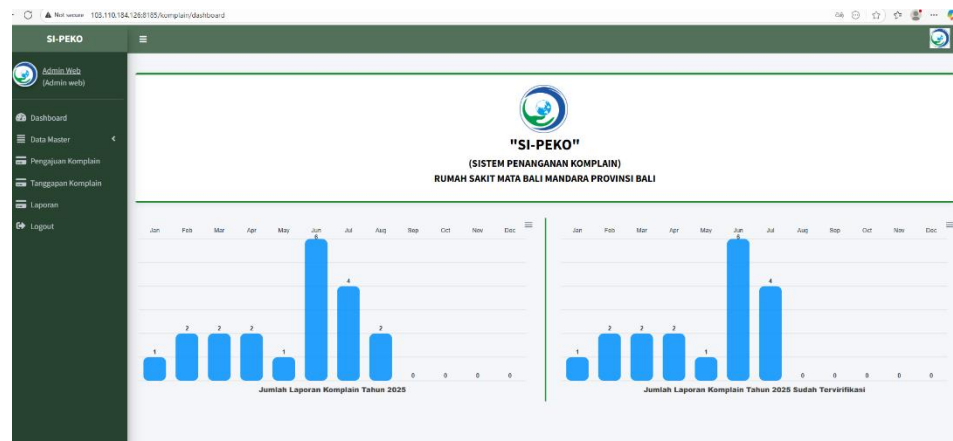


NO IMAGE AVAILABLE

☐ I'm not a robot



RECAPTCHA



SI-PEKO

Admin Web (Admin web)

Dashboard

Data Master

Pengajuan Komplain

Tanggapan Komplain

Laporan

Logout

Laporan Komplain

Tanggal: 01-08-2025 15-08-2025

Unit: Pilih

CARI CETAK / PRINT

Excel

Show 10 Data Line

Search:

No.	Tanggal Komplain	Nama	No Hp	Email	Idi Komplain	Grade Komplain	Media Komplain	Unit Tujuan Komplain	Penanganan / Tindakan korektif	Tindak Lanjut	Koordinasi TL	Verifikasi	Status
1	01-08-2025	Noviyana Halim		noviyana96@gmail.com	Respons Dokter yang Tidak Empatik & Tidak Ramah Saat Konsultasi (ada di email pdf)	Grade Hijau	E-mail	- Kabid Pelayanan Medis - Wakil Administrasi dan Sumber Daya - Wakil Pelayanan Medis dan Keperawatan - Ruang Operasi	Ruang Operasi - 14-08-2025 1. Meningkatkan komunikasi efektif diantar PPA sebagai kondisi ruang operasi yg kondusif dan empatik 2. Meningkatkan komunikasi efektif jermas PPA dalam memberikan KIE kepada pasien dengan melakukan 5 S (senyum, sapa, salam, sapa, salam)	Ruang Operasi - 14-08-2025 Setelah bekerja sesuai dg SPO yg berlaku dikamar bedah	Kabid Pelayanan Medis - 31-08-2025 dari hasil evaluasi yang kami laksanakan terhadap layanan dimaknoud telah sesuai prosedur, terkait persapi pasien atas respon		Belum Selesai

- **Monitoring Rutin:** Evaluasi berkala memastikan indikator kinerja tercapai dan memberikan rekomendasi perbaikan.

- **Pengembangan Fitur:** Penambahan fitur baru seperti akses bagi pasien untuk memantau status keluhan mereka, dan integrasi dengan kanal media sosial rumah sakit.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, inovasi ini telah menciptakan perubahan yang signifikan dalam cara rumah sakit menangani keluhan pasien. Kecepatan respon meningkat, proses menjadi lebih transparan, beban administratif berkurang, dan kepuasan pasien meningkat. Lebih dari itu, inovasi ini mendorong terciptanya budaya kerja yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Dengan dukungan teknologi dan komitmen tim, perbaikan yang dicapai tidak bersifat sementara, melainkan berkelanjutan dan menjadi bagian integral dari manajemen mutu RS Mata Bali Mandara.