



ប្រឹក្សាភិបាល  
**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG**  
 គណៈកម្មាធិការ  
**DINAS KESEHATAN**



ឧបត្ថម្ភសេវា ព្រឹត្តិសិទ្ធិសាធារណៈ ប្រឹក្សាភិបាល

**UPTD.RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA**

គណៈកម្មាធិការសេវាសុខាភិបាលសម្រាប់សេវាសុខាភិបាល

JI.Pendidikan Br. Nyuh,Desa Ped,Kec.Nusa Penida

Telp : (0366)5581160

E-mail : [rspratama.gemasanti@gmail.com](mailto:rspratama.gemasanti@gmail.com)

**HASIL IDENTIFIKASI MASUKAN DAN SARAN MASYARAKAT  
 TRIWULAN I TAHUN 2024**

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	TGL	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Januari/ 2024	Keluarga pasien komplain tentang biaya layanan di NICU menjadi bayar dengan umum, padahal sebelumnya ditanggung oleh BPJS.  Pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS).	-Komplain langsung, pasien datang ke RSUD Gema Santi	-Memberikan penjelasan terkait komplain/keluhan yang disampaikan. Koordinasi dengan Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan, petugas NICU, Case Manager	-Case Manager menjelaskan sesuai Permenkes No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN, yaitu poin manfaat yang tidak dijamin dalam program JKN, Poin (a) Pelayanan Kesehatan yang dilakukan tanpa melalui prosedur sebagaimana diatur	Januari/ 2024	-Kepala Unit Pengaduan -Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan mengetahui Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan -Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala NICU -Sudah dilaksanakan mengetahui Case Manager

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	TGL	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					<p>dalam peraturan yang berlaku.</p> <p>Penjelasan dari Poin (a) tersebut adalah pasien belum layak pulang, DPJP belum mengizinkan pasien untuk pulang, tapi pasien meminta untuk pulang dengan berbagai alasan sehingga manfaat JKN hilang.</p> <p>Setelah dijelaskan keluarga pasien paham dan menerima, namun menyampaikan beberapa masukan terkait PAPS yang dilakukan pasien.</p> <p>1. Tidak ada ruang tunggu/tempat tidur layak untuk keluarga pasien sehingga ibu pasien tidur di lantai.</p> <p>2. Pampers pasien diganti oleh ibu pasien. Kenapa tidak oleh bidan.</p>			
2	Februari/ 2024	Satpam sama sekali tidak membantu. Nama: Komang Arik	Google Review	-Follow up dan berkoordinasi ke bagian satpam -Memberikan tanggapan (menjawab review)	Berkoordinasi dengan satpam untuk nantinya satpam proaktif dalam melayani pasien/pengunjung rumah sakit sesuai tugas fungsinya.	Februari/ 2024	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan humas.

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	TGL	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
3	Februari/2024	Hari ini saya datang untuk berobat dengan dokter spesialis obgyn. Untuk pertama kalinya tentu sedikit bingung tapi satpam di depan tidak membantu sama sekali dan sangat cuek focus main hp, bahkan saya tanya dimana keran air karena kaki saya penuh pasir pun tidak ditanggapi. Saya juga kebingungan untuk mendaftar tapi sepertinya semua staf kurang peka sampai saya harus bertanya berkali-kali. Suster yang menangani saya sangat ramah-ramah, dokternya pun begitu sangat-sangat baik penanganannya. Mungkin untuk staf-staf nya harus lebih ramah kepada pasiennya. Nama: Key Manis	Google Review	Berkoordinasi dengan Kasubag TU untuk menginformasikan kepada staf rumah sakit untuk bersikap sopan santun dan menerapkan 3S.	Berkoodinasi kepada Kasubag TU untuk menginformasikan kepada staf RSUD Gema Santi agar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada pasien dan pengunjung pasien, serta siap memberikan informasi yang dibutuhkan pasien/pengujung pasien.	Februari/2024	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan mengetahui Kasubag TU
4	Maret/2024	Parah sih kebersihannya terutama di kamar mandi, banyak nyamuk juga. Bed nya ga bisa di kunci gerak kesana kesini pala pusing malah tambah pusing jadinya. Perawat sama dokter ramah, tapi kebersihan yang harus ditingkatkan. Untuk pengumuman aturan besuk juga sangat keras terkadang saking kerasnya kalau di dalam ruangan sampai tidak terdengar dengan jelas apa yang dikatakan mungkin bisa pake sound system dengan volume yang bagus atau diturunkan volume nya	Google Review	-Berkoordinasi dengan Kesling untuk menginformasikan kepada staf cs terkait kebersihan dan pengendalian nyamuk di rawat inap. -Berkoordinasi dengan bagian asset -Berkoordinasi dengan humas untuk menginformasikan satpam terkait pengaturan volume sound	-Bagian Kesling menginstruksikan kepada cs untuk menjaga kebersihan terutama bagian kamar mandi -Bagian aset menginformasikan kepada bagian IPSRS terkait pengecekan bed pasien yang tidak bisa dikunci gerak. -Bagian humas menginstruksikan kepada satpam untuk menurunkan volume	Maret/2024	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit Kesling. -Sudah dilaksanakan mengetahui bagian aset -Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Instalasi IPSRS. -Sudah dilaksanakan mengetahui humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	TGL	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		agak di Kawasan rumah sakit bisa terdengar dengan jelas dan tidak bising. Nama: Kadek Parwata Dwipayana			sound system pengumuman.			



Ped, 1 April 2024

Direktur RSUD Gema Santi Nusa Penida

dr. Ketut Rai Sutapa, S.Ked  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19790401 200604 1 012