



ប្រឹក្សាភិបាលក្រុង
PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
 គណៈកម្មាធិការសុខាភិបាល
DINAS KESEHATAN



ឧបត្ថម្ភសេវាសុខាភិបាល ប្រឹក្សាភិបាលក្រុង

UPTD.RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA

គណៈកម្មាធិការសុខាភិបាល ឧបត្ថម្ភសេវាសុខាភិបាល

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

Telp : (0366)5581160 E-mail : rspratama.gemasanti@gmail.com

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

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Juli/2024	Saya mendapat pelayanan tidak puas, karena anak saya sakit muntah dari setengah 6 sore masuk ke ugd, trus di suntik, di suruh nunggu sampai jam 6 sore baru boleh kasi minum, habis itu saya menunggu lama, tanya perawat, disuruh nunggu dokternya, setelah ada pasien lagi, saya malah disuruh nunggu di luar, kan kasian anak saya sakit kena angina malam lagi, setidaknya	Via message email rspratama.gemasanti@gmail.com	-Mengkonfirmasi ke bagian Unit UGD	Selamat pagi Bapak/Ibu Menanggapi keluhan dari Bapak/Ibu, Kami mohon maaf jika terdapat pelayanan yang kurang memuaskan. Setelah klarifikasi dengan UGD, berikut keadaan yang terjadi -Pasien Anak datang jam 6 sore, langsung mendapat penanganan injeksi obat muntah. Sesuai prosedur, pasien	Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit UGD dan Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan.

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>bisa kasi tau perawatnyalah biar saya tidak menunggu lama, kasi obat ini, atau gimana biar saya tidak lama menunggunya. Mungkin karena ada pasien bule, jadinya kita diabaikan, karena bulenya uangnya banyak.</p> <p>Nama: Yoyo Botoel</p>			<p>diobservasi tidak diberi makan/minum untuk melihat reaksi obat.</p> <p>-Setelah beberapa saat kondisi UGD full bed. Pasien tidak ada keluhan muntah sehingga disarankan minum sedikit-sedikit.</p> <p>-Dokter saat itu sedang jarit luka pasien bule (true emergency), penanganan lama karena kondisi pasien bule memang parah, tidak bisa ditangani di RS Gema Santi, perlu dirujuk saat itu.</p> <p>-Dikarenakan UGD Full Bed saat itu, pasien emergency lain ditangani sesuai triage (yang lebih emergency ditangani terlebih dahulu), sedangkan px Anak sudah tidak emergency lagi (sesuai triage) sehingga pasien di KIE perawat untuk menunggu dokter selesai tindakan untuk resepkan obat pulang.</p> <p>Berikut kami sampaikan maaf jika dalam pelaksanaan mungkin ada</p>			

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					miskomunikasi sehingga terjadi kesalahpahaman Semoga lekas sembuh, Salam Sehat.			
2	Juli/2024	Bad service Nama: Santika Dewi	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Terimakasih atas masukannya. Maaf untuk ketidaknyamanannya. Bisa dibantu untuk pelayanan apa yang kurang memuaskan agar dapat kami follow up? Terima kasih	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas
3	Juli/2024	Perawat sangat tidak ramah Nama: Luthfiah Putri	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Terimakasih atas masukannya. Maaf untuk ketidaknyamanannya. Bisa dibantu untuk pelayanan apa didapatkan yang kurang memuaskan? Agar dapat kami perbaiki kedepannya. Suksma.	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas
4	Agustus/2024	I am very frustrated, because now we were here in your hospital and the doctor said, you don't have Rabivax-S, but you write to me Nama: Karin	Message Instagram (Media Sosial)	-Mengkonfirmasi ke bagian Unit UGD	Good afternoon We apologize ma'am, there may have been a misunderstanding. Yes, it is true that we have the Rabivax vaccine.. But for visits to the Emergency Unit in our hospital only for the first vaccine. For the second and third vaccines, you can	Kepala Unit UGD	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit UGD dan Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan.

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					<p>visit our hospital's Outpatient Polyclinic during service hours, Monday to Friday from 08.00 a.m to 01.00 p.m, Saturday from 08.00 a.m to 11.30 a.m.</p> <p>And because you came to our hospital at Sunday, the Outpatient Polyclinic was closed, so doctor recommend you to have the third vaccine at the Health Center/Puskesmas.</p> <p>We apologize for the inconvenience. May you always be healthy.</p> <p>Sincerely, Gema Santi Hospital Public Relations.</p>			
5	September/2024	Terima kasih Nama:Nusa Penida Spot	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Membalas review apresiasi di google review berkoordinasi dengan humas	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas
6	September/2024	Terimakasih ibu-ibu bidan yang hebat beserta pak dokter dan ibu perawat, semua pelayanan bagus dan ramah. Cuman rawat inap kelas 1 sofanya tidak layak!!! Nama: I Gede Yoga Pratama	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Membalas review apresiasi di google review berkoordinasi dengan humas	Direktur UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
7	September/2024	<p>Se me salió el hombro en Keliking beach. Después de pasar por dos clínicas que me querían timar con el dinero, me atendieron perfectamente. Me sedaron para el dolor, me hicieron dos radiografías, y me pusieron el hombro por 60€.</p> <p>No tenía seguro y tenía miedo del dinero que me podían clavar, pero muy profesionales y buena gente. Si os pasa algo en Nusa venir aquí 100%!</p> <p>Bahuku keluar di pantai Keliking. Setelah melalui dua klinik yang ingin menipu uang saya, mereka memperlakukan saya dengan sempurna. Mereka membius saya karena rasa</p>	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Membalas review apresiasi di google review berkoordinasi dengan humas	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>sakitnya, mereka melakukan dua kali rontgen, dan memasang bahu saya seharga €60. Saya tidak mempunyai asuransi dan saya takut dengan uang yang bisa mereka berikan kepada saya, namun mereka adalah orang-orang yang sangat profesional dan baik. Jika sesuatu terjadi pada Anda di Nusa datang ke sini 100%!</p> <p>Nama: Kevin Brugue</p>						
8	September/2024	<p>Perawat dan dokter sangat responsif dan care. Terimakasih</p> <p>Nama: Budi Astawan</p>	Google Review	Memberikan tanggapan (Menjawab review)	Membalas review apresiasi di google review berkoordinasi dengan humas	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan Humas
9	September/2024	<p>Orang-orang, harap menjauh dari sini dengan cara apa pun, saya jatuh dari motor dan pergi ke tempat ini. Mereka menjahit luka saya sementara di dalamnya masih ada batu. Saya disuntik. Saya harus melakukan operasi</p>	Facebook	Memberikan tanggapan permintaan maaf.	<p>Berkoordinasi dengan IGD dan Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan tentang kronologi kejadian.</p> <p>Pasien Sudah ditangani sesuai SOP oleh dokter UGD, pasien control 1 hari kemudian untuk</p>	Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan, Direktur RSUD Gema Santi Nusa Penida	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit UGD dan Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan.

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>untuk mengeluarkan batu dan mengeluarkan cairan infeksi di dalam, tinggalah di sini selama 1 bulan untuk menyembuhkan infeksinya. Orang-orang ini tidak punya hati dan tekniknya juga sangat buruk!</p> <p>Nama: Vu Phuong Thao</p>			mengganti perban dan saat itu tidak ada keluhan apa pun.			

Mengetahui
 Direktur UPTD. RSUD
 Gema Santi Nusa Penida



dr. I Ketut Rai Sutapa, S. Ked
 NIP. 19790401 2006041012

Ped, 28 Oktober 2024
 Kepala Unit Pengaduan
 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida

I Ketut Preeña, S. Sos
 NIP. 19710922 199103 1 001