PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD.RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA
Jl.Pendidikan Br. Nyuh,Desa Ped,Kec.Nusa Penida
Telp : (0366)5581160 E-mail : rspratama.gemasanti@gmail.com

HASIL IDENTIFIKASI MASUKAN DAN SARAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV 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	Oktober/2024	Kaca komunikasi pendaftaran terlalu pendek, sulit komunikasi Nama: I Made Agus Aprianta No HP: 087860988130 Alamat: Br. Tanglad/ Jl. Tunjung Sari 10X Padangsambian	Kotak Saran (Lokasi UGD)	Evaluasi terhadap kaca loket UGD	Evaluasi terhadap kaca loket UGD apakah sudah sesuai ketentuan.	Kasubag TU	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit Pengaduan, Aset, dan Kasubag TU
2	November/2024	Padmasana jika bisa dibersihkan karena banyak sampah dan diisi lampu. Karena gelap dan banyak sampah.	Pengaduan langsung pada petugas rawat inap	Pembersihan lingkungan Padmasana dan meletakkan lampu di areal padmasana agar penerangan baik	- Bersih-bersih bersama pada jumat krida membersihkan sampah di areal Padmasana	Kasubag TU	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit Pengaduan, Kasubag TU

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					dan halaman sekitar Padmasana - Memberi tambahan penerangan lampu di areal Padmasana			
3	Desember/2024	Pasien: Pgi min Pelayanan rumah sakit begitu lambat banget disini. Dari penanganan dokter spesialis anak, terus pelayanan pengambilan obat sunggung menyita waktu. Datang daftar jam 9 an lebih. Spesialis anak yang dituju. Dokter gak ada, katanya ada tindakan, oke kita tunggu. Sampai jam 11 an baru nama anak di panggil. Antri Cuma 3 pasien. Dan ketemu dokter jam 11 an keatas. Di cek dong anakku, oke. Periksa-periksa, terus dokter kebanyakan ngetik dari laptop dan hp. Intinya terlalu lama kita menunggu jawaban min. Dokternya tidak memuaskan min.	Message Instagram RSUD Gema Santi Nusa Penida	Proses cross check ke Klinik Anak. Memberikan tanggapan (Menjawab review)	- Cross check/klarifikasi ke Klinik Anak - Klarifikasi dan permohona maaf ke pasien via message Instagram Jawaban: Ijin konfirmasi tentang masukan/complain yang masuk Jumat, 13 Desember 2024. Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ibu alami. Klarifikasi yang kami peroleh dari Klinik Anak, Saat kedatangan ibu langsung diperiksa TTV oleh perawat kami, lalu saat itu Dokter Resident Anak yang bertugas di Klinik Anak sedang ada operasi SC cito yang bayinya dalam kondisi gawat darurat sehingga kedatangan ke poli sedikit lebih lambat. Untuk dokter yang sering mengetik di	Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan	Unit Layanan Pengaduan	-Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit Layanan Pengaduan, Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan, Humas, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Perawat Klinik Anak.

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		Ini cuma saran dan kritik dari saya min … untuk membenahi agar tidak terulang lagi. Ini dokter dah level spesialis lo min. Kunjungan hari ini, jumat 13/12/2024. Nama: Rahayu			laptop karena pengisian rekam medis elektronik dan untuk mengetik di hp karena konsultasi dengan Spesialis Anak tentang kondisi anak ibu. Mohon maaf sebelumnya mungkin hal ini belum terkomunikasikan dengan baik. Untuk pencegahan agar tidak terjadi antrean yang lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan, jika ibu memiliki BPJS, ibu dapat mendaftar di Antrean Online JKN, dan dapat memilih jam pelayanan sehingga tidak perlu antre di rumah sakit sebelum memperoleh pelayanan. Demikian yang dapat kami sampaikan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan ibu, dan mohon maaf jika ada salah-salah kata. Untuk informasi antrean online JKN ibu dapat menghubungi nomer PIC BPJS Kesehatan RSUD Gema Santi sebagai berikut: 085606973971			

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
4	Desember/2024	Keluarga pasien komplain karena menggunakan Mobile JKN dapat antrean No. 1, tapi dilayani di Poli Penyakit Dalam sudah masuk pasien sampai 4 orang. Pasien ingin melaporkan masalah ini ke DPR sebagai bentuk aspirasi keluhan dari masyarakat. Petugas Poli Penyakit Dalam sudah memberikan penjelasan/kronologi tetapi pasien tidak menerima penjelasan. Petugas loket pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan sudah menyampaikan permintaan maaf kepada pasien. Nama: I Wayan Mewed No. RM: 070165	Pasien komplain langsung di tempat Poli Penyakit Dalam dan di Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan.	Cross check ke Poli Penyakit Dalam.	Cross check ke Poli Penyakit Dalam. Penjelasan Petugas Poli yang bertugas: Saat jam 08.00 pagi sudah terdaftar 4 pasien di Poli Penyakit Dalam. Dokter sudah hadir di jam 8 pagi, pasien MJKN antrean 1 belum dating. Petugas memasukkan pasien yang rencana akan di USG abdomen karena dicurigai terdapat keganasan abdomen dan akan dirujuk ke Spesialis Digestive. Pasien posisi sudah puasa dan kondisi pasien agak gawat darurat. Kemudian petugas memasukkan pasien ke 2 karena pasien MJKN antrean online 1 belum datang. Pasien yang komplain datang pkl 08.30, tidak menunggu lama sudah langsung dilayani. Pasien komplain karena melihat sudah ada pasien yang masuk ke Poli Penyakit Dalam lebih dahulu. Pasien disarankan dan dijelaskan oleh petugas	Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Kepala Unit Pengaduan, Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan, Humas, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Perawat Klinik Penyakit Dalam, Petugas Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					agar datang sesuai dengan jam di Mobile JKN agar dapat dilayani sesuai antrean. Petugas juga sudah menjelaskan kondisi pasien sebelumnya yang butuh rujuk segera.			

Mengetahui
Direktur UPTD. RSUD
Gema Santi Nusa Penida

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

Ped, 4 Januari 2024
Kepala Unit Pengaduan
UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida

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