



ប័ណ្ណប្រឹក្សាសុខាភិបាល  
**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG**  
 ដ៏គោរពសម្រាប់  
**DINAS KESEHATAN**



ឧបត្ថម្ភសេវាសុខាភិបាល ប្រឹក្សាសុខាភិបាល  
**UPTD.RSUD GEMA SANTI NUSA PENIDA**  
 មជ្ឈមណ្ឌលសេវាសុខាភិបាលស្រុកនុសាបេនីដា  
**Jl.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 IV TAHUN 2025**

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1.	Oktober/2025	Nama: Made Artawan  Kepada Pengurus Rumah Sakit, Dr. Suardika sangat tidak pantas berada di Rumah sakit ini. Malam ini saya datang memeriksakan diri karena penyakit asma saya kambuh. Saya tiba di rumah sakit sekitar pukul 23.30, kemudian mendaftar dan	Google Review	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkonfirmasi kepada dokter jaga (dr. Suardika) terkait complain pasien</li> <li>- Berkoordinasi dengan Kepala Unit UGD, Kasie Pelayanan Medis Keperawatan, dan Komite Medis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkonfirmasi kepada dokter jaga (dr. Suardika) terkait complain pasien</li> <li>- Berkoordinasi dengan Kepala Unit UGD, Kasie Pelayanan Medis Keperawatan, dan Komite Medis</li> <li>- Memberi tanggapan atas complain di Google Review</li> </ul> <p>Tanggapan:</p>	Komite Medis	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui dr. Suardika, Kepala Unit UGD, Kasie Pelayanan Medis dan Keperawatan, Komite Medis, Unit Layanan Pengaduan, Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>diperiksa oleh perawat. Ini adalah pengalaman pertama saya melihat UGD di jam tersebut ada petugas yang langsung siap, karena biasanya harus dipanggil dulu baru keluar. Setelah diperiksa perawat, saya dipanggilkan dokter (dr. Surdika). Dokter keluar dari ruangnya (terlihat baru bangun tidur), lalu memeriksa saya dengan menyentuh punggung menggunakan stetoskop sebanyak dua kali. Beliau hanya menanyakan apakah saya memiliki riwayat sesak, dan saya jawab bahwa saya memang memiliki riwayat asma. Setelah itu, dokter kembali ke ruangnya (untuk tidur lagi). Tidak lama kemudian, seorang perawat perempuan memberikan saya obat dan meminta saya membayar di kasir. Saya lalu bertanya mengapa saya tidak diberikan nebulizer, sebab</p>			<p>Yth. Bapak Artha Terima kasih atas masukan yang telah Bapak sampaikan kepada kami. Kami telah melakukan klarifikasi kepada dokter yang menangani, dan dapat kami sampaikan bahwa pemeriksaan paru dari arah punggung merupakan salah satu metode pemeriksaan yang sesuai dengan referensi medis dan tetap memberikan hasil yang akurat. Berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut, tidak ditemukan tanda-tanda penyempitan saluran napas yang memerlukan tindakan nebulisasi. Selain itu, tanda-tanda vital Bapak juga masih dalam batas normal, dan dokter telah memberikan resep obat sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Kami memahami bahwa pada saat itu kondisi pelayanan sedang padat. Dokter yang bersangkutan sedang menjalankan tugas jaga selama 24 jam dan mungkin menyebabkan dokter tampak lelah. Namun, yang bersangkutan tetap berada di ruang kerjanya dalam kondisi terjaga dan tengah menyelesaikan laporan medis (tidak tidur). Kami mohon maaf apabila</p>			

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>biasanya setiap kali asma saya kambuh, saya selalu diberikan nebulizer dan kondisi saya menjadi lebih baik. Perawat laki-laki yang sebelumnya memeriksa saya kemudian kembali memanggil dokter. Dokter pun menghampiri saya. Saat saya menanyakan alasan tidak diberikan nebulizer, beliau menjawab bahwa tidak terdeteksi adanya penyempitan saluran pernafasan. Saya merasa keberatan dengan kesimpulan yang begitu cepat, karena pemeriksaan hanya dilakukan dengan menyentuh punggung saya dua kali, tanpa memeriksa bagian dada. Saya menegaskan bahwa saya sendiri yang merasakan sesak napas tersebut, dan saya tahu kondisi tubuh saya. Namun dokter justru marah dan berkata: "Kalau kamu tahu tubuh kamu, kenapa kamu ke rumah sakit?"</p>			<p>terdapat miskomunikasi yang terjadi antara penjelasan dokter dengan pemahaman Bapak. Kami memohon maaf apabila dalam proses pelayanan terdapat penyampaian atau sikap yang dirasakan kurang berkenan. Kami sangat menghargai kepercayaan Bapak telah memilih rumah sakit kami sebagai tempat pelayanan kesehatan, dan masukan seperti ini menjadi bahan evaluasi penting untuk peningkatan mutu layanan kami ke depannya. Terima kasih atas perhatian dan pengertiannya.</p> <p>Hormat kami, RSUD Gema Santi Nusa Penida</p>			

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		Saya menjawab: "Justru karena saya tahu tubuh saya membutuhkan obat, makanya saya datang ke rumah sakit." Karena merasa sangat kecewa dengan sikap dokter, akhirnya saya memutuskan meninggalkan RSUD Gema Santhi. Saya sangat menyesalkan pelayanan dokter (dr. Surdika) pada malam ini, yang menurut saya tidak profesional.						
2	Oktober/2025	Nama: Wayan Purnami  Pelayanannya bagus di hd Terus bisa diajak kusultasi ama prawatnya pokoknya puas.	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review  Balasan: Terima kasih telah mempercayakan pelayanan kesehatan di rumah sakit kami. Kami akan terus berkomitmen memberikan layanan terbaik	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Unit Layanan Pengaduan, Humas
3	Oktober/2025	Nama: Anthony Minnart  On 26/09/2025 my pregnant wife experienced a scooter crash on the wonderful roads (read: chain of potholes) of Nusa Penida. We were	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review  Balasan: Thank you for your trust in receiving healthcare services at RSUD Gema Santi. We are committed to providing the best possible care and service. Wishing	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Unit Layanan Pengaduan, Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		<p>rushed to the hospital in a hurry since she had severe abrasions and a gaping wound in the knee and was worried about the baby. Upon arrival we were immediately assisted by Dr. I Wayan Agus Wini. The doctor arranged an ultrasound within 10-15 minutes of arrival and even requested another doctor to come to the hospital for an echo of the baby and this within 30 minutes of arrival. This was all in evening hours. After we were ensured the baby was fine the doctor took his time to clean the wounds and stitched them. All paperwork was also done before the next morning allowing us to repatriate. We are now 3 weeks later and the wound has healed very well. We hereby would like to thank the doctor and the nurses present for their great assistance. Thank you! Anthony and Hannelore</p>			<p>you continued health and well-being.</p>			

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
4	November/ 2025	Nama: Ketut Parker  Pelayanan sngat lma mungkin karena pake bbjs	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien  Balasan: - Terima kasih atas ulasan yang Anda sampaikan. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Anda alami selama mendapatkan pelayanan di RSUD Gema Santi. Dengan ini kami tegaskan bahwa pelayanan pasien BPJS dan pasien Umum tidak kami bedakan. Semua pasien kami layani sesuai standar prosedur dan prioritas medis. Masukan Anda menjadi bahan evaluasi penting bagi kami. Apabila berkenan, mohon informasikan waktu dan bagian pelayanan yang dimaksud melalui kontak resmi rumah sakit agar dapat kami tindak lanjuti lebih lanjut.	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Unit Layanan Pengaduan, Humas
5	Desember/ 2025	Nama: Nick Jonas  Keluhan: Staf dari dokter sampai perawat tidak profesional dalam menangani pasien, pemalas, lingkungan	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien  Balasan: - Terima kasih atas ulasan yang Anda	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Unit Layanan Pengaduan, Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		kurang bersih. Tidak recomend!			sampaikan. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Anda alami selama mendapatkan pelayanan di RSUD Gema Santi. Dengan ini kami tegaskan bahwa pelayanan pasien BPJS dan pasien Umum tidak kami bedakan. Semua pasien kami layani sesuai standar prosedur dan prioritas medis. Masukan Anda menjadi bahan evaluasi penting bagi kami. Apabila berkenan, mohon informasikan waktu dan bagian pelayanan yang dimaksud melalui kontak resmi rumah sakit agar dapat kami tindak lanjuti lebih lanjut. Terima kasih atas perhatian dan masukannya. Kami berharap dapat memberikan pengalaman yang lebih baik di kunjungan Anda berikutnya.			
6	Desember/ 2025	Nama: Gede Widi  Keluhan: Penjaga kasir ugd jam 6 masih tidur Tempat penitipan jenazah tidak ada prmandian	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review terkait keluhan pasien  Balasan: - Terima kasih atas ulasan dan masukan yang Anda sampaikan.	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui Unit Layanan Pengaduan, Humas

NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
					<p>Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Anda alami. Dapat kami jelaskan bahwa petugas kasir UGD melakukan tugas jaga dari malam hingga pagi sambil menunggu pergantian petugas shift selanjutnya. Dalam kondisi tersebut, terkadang petugas dapat tampak kelelahan. Namun hal ini tetap akan menjadi perhatian kami untuk evaluasi dan pembinaan, agar pelayanan tetap berjalan dengan baik setiap saat. Terkait fasilitas penitipan jenazah, dapat kami informasikan bahwa RSUD Gema Santi hanya menyediakan layanan penitipan jenazah dan belum memiliki fasilitas pemandian jenazah. Informasi ini akan kami sampaikan dengan lebih jelas kepada keluarga pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman. Terima kasih atas perhatian dan masukan Anda.</p>			
7	Desember/ 2025	Nama: David Vanya	Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review	- Membalas/Memberi tanggapan pada Google Review	Unit Layanan Pengaduan	Unit Layanan Pengaduan	Sudah dilaksanakan mengetahui


NO.	TGL	KELUHAN	MEDIA YANG DIGUNAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	PENANGANAN SAMPAI DI TINGKAT	PENANGGUNG JAWAB/ PELAKSANA	EVALUASI TERHADAP PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
		Amazing hospital, amazing staff. Very kind and helpful. I was there for suspected barotrauma and they listened to all my concerns. Doctor spoke English well. Thanks for the great patient service. God bless			Balasan: Thank you for taking the time to share your positive experience at RSUD Gema Santi. We are honored to hear that our medical team and staff were able to address your concerns and provide attentive care during your visit. Your kind appreciation is truly valuable to us and serves as motivation to continuously improve the quality of our services. We wish you good health and thank you for your trust. May God bless you.			Unit Layanan Pengaduan, Humas

Mengetahui  
 Direktur UPTD. RSUD  
 Gema Santi Nusa Penida



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

Ped, 22 Desember 2025  
 Kepala Unit Pengaduan  
 UPTD. RSUD Gema Santi Nusa Penida



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