

KETERBUKAAN LAYANAN PUBLIK KONSULTASI, PENGADUAN & SP4N LAPOR

1. CANAL SP4N LAPOR



	LAYANAN PENGADUAN		
	SOP	No. Dokumen : 45 /SOP/2023 No. Revisi : - Tgl. Terbit : 22 Juli 2023 Halaman : 1	
UPTD PUSKESMAS RANAI			Ns.NAZRI, S.Kep NIP197612061997031001
1. Pengertian	Kepuasan pelanggan adalah suatu bentuk ketidakpuasan/ketidakjelasan informasi atau terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Ranai		
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap ketidakpuasan/ketidakjelasan pelanggan selama mendapat pelayanan UPTD Puskesmas Ranai		
3. Kebijakan	Surat keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ranai Nomor : 83/PKM/2024 Tentang perubahan pembentukan Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna.		
4. Referensi	Permenpan dan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional		
5. Prosedur/ langkah- langkah	a. Ucapkan salam b. Pastikan identitas nasien		



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS RANAI

Jln.Jendral Soedirman – Ranai,Kec.Bunguran Timur Prov. Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 – 3118 email :uptdpuskesmasranai@gmail.com
RANAI



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA NOMOR : 76 TAHUN 2023

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023

KEPALA PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat kota Ranai tentang peningkatan layanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Ranai tentang Pengelola Penanganan Pengaduan Pelanggan.

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas Ranai
Kabupaten Natuna
Nomor : 76 Tahun 2023
Tanggal : 09 Januari 2023

TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA TAHUN 2022

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	Kartini Alimuna, SKM	Katua
2	Meri Safrianti, A.Md.PIK	Sekretaris
3	Anzal	Anggota
4	Pera Hadi, A.Md	Anggota

Kepala Puskesmas Ranai,
Kabupaten Natuna


Nuzri, S. Kep, Ners
NIP. 19781206 199703 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS RANAI



Jalan Jendral Soedirman, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau 29783,
Telepon 0889-7157-229, Laman puskesmasranai.natunakab.go.id, Pos-elpuskesmasranai123@gmail.com

Ranai, 31 Desember 2024

Nomor : 966 / TU / 2024
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : **Laporan Penanganan Pengaduan**

Kepada

Yth. Ketua Tim Mutu

UPTD Puskesmas Ranai

Di --

Tempat

Dengan ini Kami sampaikan Laporan Penanganan Pengaduan Bulan Desember Tahun 2024, Sebagai Berikut :

Penanganan Pengaduan oleh Pasien/Masyarakat

No.	Jenis Pengaduan	Diterima dari	Jumlah	Diproses oleh	Dilaporkan	Keterangan
1.	Medis	Petugas Informasi	0	Tim Pengaduan	Tim Mutu	Sudah ditidakanjuti
2.	Non Medis	Petugas Informasi	1	Tim Pengaduan	Tim Mutu	Sudah ditidakanjuti
	Jumlah		1			

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,
KEPALA UPTD PUSKESMAS RANAI

NAZRI, S.Kep.,Ners
Pembina (IV/a)
NIP 197612061997031001

KETUA TIM PENGADUAN

SYARSISUSANTI, S.Kom
NRPTT 08092018

JEMENTASI LAPORAN NON MEDIS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA BULAN DESEMBER 2024

SIKAP LAMA PELAYANAN

64 tahun, 2 jam menunggu tapi tidak dipanggil melainkan umur dibareh 50 tahun beberapa orang dipanggil duluan di poli prioritas. Ada 1 pasang pasien tiba di poli prioritas tanpa proses antri langsung masuk ke ruangan prioritas.

Tindak Lanjut 1 ☐ Komentar 0 ☒ Teruskan ☐ Bukan Wewenang

1 Lainnya +

Puskesmas Ranai

Sabtu, 27/12/2024

th. Pelapor.

Terima kasih atas laporan Bapak. Terkait hal tersebut sudah kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindak lanjut di SPAN LAPORI

Hasil klarifikasi terhadap petugas yaitu :

- Pasien sudah mengambil no antrian di poli anak namun karena poli anak ramai, jadi diulihkan langsung ke poli prioritas
- Sedangkan 3 pasien sebelumnya memang pasien prioritas tapi langsung di layani karena kental dengan pasien dari sekalian di layani dengan pasien yang dari poli anak tadi.

Evaluasi Dan Saran kepada Petugas :

- Harusnya mengikut alur pelayanan mulai dari ambil no antrian di meja informasi ke meja pendaftaran dan menunggu di poli. Meskipun datang belakangan kalau sudah ambil no antrian bisa jadi alasan dari meja pendaftaran kalau ada yang mengira langsung masuk ke poli
- Jika ada pasien kemalan dari petugas, sebaiknya melihat situasi dan kondisi. di jam pelayanan siang yang sepi pasien
- Fasilitas di meja pendaftaran untuk Mic memanggil nomor antrian dan menyampaikan informasi yang diperlukan
- Pelatihan public speaking untuk petugas

Sekian sebagai laporan kami, kami atas nama UPTD Puskesmas Ranai mohon maaf atas ketidaknyamanan layanan.

Terima Kasih Tim Pengaduan UPTD Puskesmas Ranai

Ubah Hapus

**DOKUMENTASI LAPORAN MEDIS PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)
PADA BULAN NOVEMBER 2024**

Keluhan

Pasien datang ke Pustu untuk pasang implant, disuruh ke puskesmas. Setelah di Puskesmas disuruh balik lagi ke Pustu lagi, harus pasang di pustu tempat dia tinggal.

[Tindak Lanjut 1](#) [Komentar 0](#) [Dukung](#) [Bagikan](#)

Puskesmas Ranai

28 Nov, 09:31

Assalamu'alaikum..

Menindaklanjuti laporan diatas, maka kami akan klarifikasikan

Klarifikasi dari bidan di pustu.

Pasien tidak pernah ke pustu, hanya via telp. Tanggal 11 September pasien menepon ingin pasang implant.

Bidan merespon dengan :

1, tidak ada obat implant

2. Kondisi bidan yang hamil besar tidak memungkinkan berada dalam posisi memasang implant.

Pasien disarankan ke Puskesmas agar memasang implant.

16 Oktober 2024

Bidan menepon Kembali pasien mengatakan : Merasa di oper oper disuruh memastikan mens atau tidak, saat sudah mens baru ke Puskesmas, tapi setelah datang lagi tapi disuruh pasang di Pustu.

Klarifikasi dari petugas 1 di Puskesmas.

Pasien datang tanggal 12 Oktober 2024. Pasien datang dengan keluhan ingin pasang implant, tapi karena pasien dalam kondisi tanggal buka implant sudah lewat dan tidak menstruasi, bidan memberikan alternatif agar minum pil kb dengan harapan pasien menstruasi (takutnya pasien hamil). Setelah menstruasi pasien dianjurkan datang lagi ke Puskesmas untuk dibongkar pasang implant.

Klarifikasi dari petugas 2 di Puskesmas.

Pasien datang mau bongkar pasang implant, lalu ditanya kenapa tidak pasang di pustu. Pasien mengatakan obat di pustu tidak ambil, lalu bidan zumroh melaporkan ke bikor terkait kordinasi bidan pustu dan bidan puskesmas. Arahan dari bikor pasien disuruh batalkan lalu pasang di pustu.

Dengan kejadian diatas maka hasil evaluasi dan saran Kepada Petugas Pelayanan :

Maksimalkan komunikasi antar bidan Puskesmas dan Pustu di fasilitasi dan mediasi oleh bikor.

Komunikasi dan edukasi tenaga Kesehatan ke pasien harus menggunakan komunikasi efektif dan upayakan sesi konseling tatap muka tidak hanya via telpon.

Demikian yang dapat kami laporkan hasil dari evaluasi, dan kami selaku tim pengaduan puskesmas ranai mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami.

Tertanda Tim Pengaduan Puskesmas Ranai

DOKUMENTASI LAPORAN NON MEDIS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA BULAN NOVEMBER 2024

Pelayanan kurang baik

Hari Sabtu minggu sebelumnya sy bw ank sy utk periksa gigi ke Poli Gigi puskesmas Ranai kira2 antara jam 10.00 - 10.30.. Saat sy mendaftarkan. Ibu2 ini awalnya menolak sy dgn mengatakan kalo Poli gigi hari itu sdh ramai dan td jg beliau sdh ad menolak pasien lain dgn tujuan poli gigi juga..namun krn sy merasa sy dtg masih di jam buka pelayanan dan krn ank sy jg mondok di Nj sy sampaikan kalo ank saya tdk bs izin diluar hari libur sekolah. sementara keluhan sakit gigi sdh sering ank sy sampaikan.. Beliau bilang kalo sy terima pendaftaran ibu. sy tdk enak dgn pasien yg sdh sy tolak td. sore aja nanti ibu bw ank ibu ke Praktek gigi. gk repot2 harus antri lama..Dan yg membuat sy kurang nyaman. dgn nada yg sedikit ketus (menurut sy). beliau bilang. Saya aja kalo ank sakit gigi tak pernah bw berobat kesini. pasti bawa ke praktek krn disini ramai dan lama antrinya... Mungkin krn sy agak kesal mendengar ibu ini menyampaikan begitu ke saya. sy jawab. Itukan kalo Ank ibu. ini ank sy. dan saat ini sy mau bw dia berobat kesini..Sampai beliau menawarkan sy utk ambil rujukan aja. Sy sampaikan. boleh aja Bu. mana baiknya yg penting ank sy bs ketemu dokter gigi hr ini dan nanti terserah arahan dokternya mau dirujuk atau agaimananya. Pd akhirnya beliau tetap menerima pendaftaran saya. sambil menulis identitas anak sy. agak ngedumel bilang. sy ni gk enak sm org yg td sy tolak. dan nanti sy juga bisa dimarahi sama org poli gigi. krn masih ramai sy tetap terima pendaftaran.

Tindak Lanjut 0 Komentari 0 Dukungan 0 Bagikan

Puskesmas Ranai  **Rahasia**
Yth. Pelapor.

17 Okt, 07:55

Terima kasih atas laporan Bapak/ibu. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkutan dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindaklanjuti di SP4N LAPOR!

Klarifikasi ke petugas Informasi :

- Dari bagian poli gigi memang sudah ramai pasien dan meminta untuk ditutup pendaftaran namun pelayanan di poli lain tetap dilanjutkan
- Menyarankan ke praktek gigi saja agar tidak lama mengantri

Hasil Evaluasi :

- Mengingatkan kepada petugas informasi untuk menyampaikan secara ramah dan sopan
- Mengadakan rapat yang melibatkan dokter dan perawat di ruang gigi untuk mendengarkan keluhan mengapa masih jam pelayanan tapi pelayanan di poli gigi sudah diminta untuk ditutup di bagian pendaftaran
- Oleh karena keterbatasan petugas gigi dari dokter dan perawat yang harus melakukan pelayanan di dalam gedung dan diluar gedung seperti penjangkaran dan UKGS yang menghabiskan waktu hampir setengah hari maka diharapkan khusus hari sabtu tidak ada petugas poli gigi yang mengambil SPT

Demikian yang bisa kami sampaikan. kami atas nama Puskesmas Ranai mohon maaf atas ketidaknyamanan dari petugas Puskesmas Ranai.

Tertanda Tim Pengaduan Puskesmas Ranai

KRITIK

Ekspresi wajah PJ Informasi tidak nyaman, cara menyampaikannya tidak pantas. suruh pakai masker dulu takut penyakitnya menyebar, ada virusnya. Mengalahkan dokter, dokter aja ga pakai masker dan sarung tangan, dokter aja ga takut bertatap muka dengan dia. Cuma tersinggung karna bilang ih

Tindak Lanjut 1 Komentari 0 Dukungan 0 Bagikan

Puskesmas Ranai
Yth. Pelapor.

13 Nov, 08:44

Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut telah kami klarifikasi ke unit yang terkait, adapun tanggapan mengenai hal tersebut yaitu :

- Tidak ada menyebutkan kata ih
- Petugas pakai masker sekaligus memberikan masker kepada pasien

Evaluasi dan Saran kepada yang bersangkutan

Gunakan masker terlebih dahulu baru menawarkan kepada pasien yang beresiko untuk menggunakan masker

Menyampaikan kepada pasien dengan sopan, ramah tanpa harus menyebutkan harus menggunakan masker karna penyakitnya dapat menular
Senantiasa menerapkan motto puskesmas yaitu RAPI : Ramah (senyum,salam dan sapa), Amanah, Profesional dan Inovatif

Sekian sebagai laporan. Kami atas nama Puskesmas Ranai mohon maaf atas ketidaknyamanan petugas kami. sekian dan terimakasih

Tertanda

Tim Pengaduan PKM Ranai

			bersifat mengintimidasi pasien ataupun rekan kerja.	
2.2	5 Oktober 2024	Igusti Heppi, S. Kep, Ners dan Novia Denitasari S.Kep, Ners.	Keluhan 2 : - Akan diperbaiki dan dievaluasi senyum ke semua pasien - Petugas pojok tensi sudah memahami SOP tapi SOP yang dijelaskan ke pasien hanya SOP yang dibutuhkan masing masing pasien. - Tidak ada meneriaki pasien dan teriak kerekan kerja. Novi menghampiri Nilam (petugas kasir) sambil bertanya kertas skrining sudah dicetak atau belum. Novi mempunyai karakter suara yang bervolume tinggi, tapi tidak ada intonasi yang bersifat mengintimidasi pasien ataupun rekan kerja. - Tidak bermaksud menyalahkan, hanya konfirmasi ulang, namun saat menjelaskan ulang pasien sudah terlanjur kesal.	Sudah diklarifikasi

3. Keluhan yang diadukan pelanggan pada minggu kedua Bulan Oktober 2024

NO	TANGGAL	KELUHAN	KETERANGAN
3.1	6 Oktober 2024	Petugas Informasi menolak pasien saat ingin mendaftar ke poli gigi dengan alasan pasien sudah ramai, namun pasien menganggap karna ini masih dalam jam pelayanan. Petugas informasi juga menyarankan untuk ke klinik gigi saja karna di pkm ranai dan lama mengantre meskipun akhirnya petugas informasi tetap menerima pendaftaran tapi sambil ngedumel	Belum diklarifikasi

4. Klarifikasi Oleh Petugas Informasi :

NO	TANGGAL	PETUGAS	KLARIFIKASI	KETERANGAN
4.1	6 Oktober 2024	Mery	Keluhan : - Dari bagian poli gigi memang sudah ramai pasien dan meminta untuk ditutup pendaftaran namun pelayanan di poli lain tetap dilanjutkan - Menyarankan ke praktek gigi saja agar tidak lama mengantre	Sudah diklarifikasi



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS RANAI



Jalan Jendral Soedirman, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau 29783,
Telepon 0889-7157-229, Laman puskesmasranai.natunakab.go.id, Pos-elpuskesmasranai123@gmail.com

Ranai, 06 November 2024

Nomor : / TU / 2024
Lampiran : 3 Lembar
Perihal : Laporan Penanganan Pengaduan

Kepada

Yth. Ketua Tim Mutu

UPTD Puskesmas Ranai

Di --

Tempat

Dengan ini Kami sampaikan Laporan Penanganan Pengaduan Bulan Oktober Tahun 2024, Sebagai Berikut :

Penanganan Pengaduan oleh Pasien/Masyarakat

No.	Jenis Pengaduan	Diterima dari	Jumlah	Diproses oleh	Dilaporkan	Keterangan
1.	Medis	-	-	-	-	-
2.	Non Medis	Petugas Informasi	3	Tim Pengaduan	Tim Mutu	Sudah ditidakanjuti
	Jumlah		3			

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,
KEPALA UPTD PUSKESMAS RANAI

NAZRI S. Kep., Ners
Pembina (IV/a)
NIP 197612061997031001

KETUA TIM PENGADUAN

SYARISUSANTI, S.Kom
NRPTT 08092018

Tembusan :

Kepala Sub Bagian Tata Usaha

LAMPIRAN

1. Keluhan yang diajukan pelanggan pada minggu pertama Bulan Oktober 2024

NO	TANGGAL	KELUHAN	KETERANGAN
1.1	3 Oktober 2024	Petugas Cek Tensi dan Tinggi Badan menurut saya agak jutek, ngomongnya ketus dan teriak, penerima layanan kurang nyaman, disudutkan dan bersalah, padahal belum paham SOP nya seperti apa. Mudah-mudahan pelayan Puskesmas menjadi lebih baik dan prima, terimakasih sebelumnya.	Belum diklarifikasi
1.2	3 Oktober 2024	- Seharusnya yang dibagian pelayanan murah senyum (bukan milih-milih yang dikenal baru senyum/ramah) - Petugas kurang mengetahui SOP - Cara komunikasi sebaiknya gak perlu teriak teriak ke sesama rekan kerja. (Coba datang lalu bertanya, dan ini baik menurut saya. Karena ketidak tahuan SOP kita, tidak diketahui banyak pasien) - Jangan menyalahkan jika pasien yang sama, mendaftar ulang untuk pelayanannya.	Belum diklarifikasi

2. Klarifikasi Oleh Petugas Pojok Tensi :

NO	TANGGAL	PETUGAS	KLARIFIKASI	KETERANGAN
2.1	5 Oktober	Igusti Heppi S.Kep Ners	Keluhan 1 : - Tidak ada petugas yang teriak terkhusus kepada pasien yang memberikan keluhan. - Alur pelayanan yang dibutuhkan pasien sudah dijelaskan ke pasien	Sudah diklarifikasi
		Novia Denisari S.Kep.Ners	- Tidak ada meneriaki pasien dan teriak kerekan kerja. Novi menghampiri Nilam (petugas kasir) sambil bertanya kertas skrining sudah dicetak atau belum. Novi mempunyai karakter suara yang bervolume tinggi, tapi tidak ada intonasi yang	Sudah diklarifikasi

			bersifat mengintimidasi pasien ataupun rekan kerja.	
2.2	5 Oktober 2024	Igusti Heppi, S. Kep, Ners dan Novia Denitasari S.Kep, Ners.	Keluhan 2 : - Akan diperbaiki dan dievaluasi senyum ke semua pasien - Petugas pojok tensi sudah memahami SOP tapi SOP yang dijelaskan ke pasien hanya SOP yang dibutuhkan masing masing pasien. - Tidak ada meneriaki pasien dan teriak kerekan kerja. Novi menghampiri Nilam (petugas kasir) sambil bertanya kertas skrining sudah dicetak atau belum. Novi mempunyai karakter suara yang bervolume tinggi, tapi tidak ada intonasi yang bersifat mengintimidasi pasien ataupun rekan kerja. - Tidak bermaksud menyalahkan, hanya konfirmasi ulang, namun saat menjelaskan ulang pasien sudah terlanjur kesal.	Sudah diklarifikasi

3. Keluhan yang diadukan pelanggan pada minggu kedua Bulan Oktober 2024

NO	TANGGAL	KELUHAN	KETERANGAN
3.1	6 Oktober 2024	Petugas Informasi menolak pasien saat ingin mendaftar ke poli gigi dengan alasan pasien sudah ramai, namun pasien menganggap karna ini masih dalam jam pelayanan. Petugas informasi juga menyarankan untuk ke klinik gigi saja karna di pkm ramai dan lama mengantre meskipun akhirnya petugas informasi tetap menerima pendaftaran tapi sambil ngedumel	Belum diklarifikasi

4. Klarifikasi Oleh Petugas Informasi :

NO	TANGGAL	PETUGAS	KLARIFIKASI	KETERANGAN
4.1	6 Oktober 2024	Mery	Keluhan : - Dari bagian poli gigi memang sudah ramai pasien dan meminta untuk ditutup pendaftaran namun pelayanan di poli lain tetap dilanjutkan - Menyarankan ke praktek gigi saja agar tidak lama mengantre	Sudah diklarifikasi

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS RANAI



Desa Soedirman, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau 29783,
Telp. 0815-229, Laman puskesmasranai.natunakab.go.id, Pos-el puskesmasranai123@gmail.com

Ranai, 09 September 2024

7 / TU / 2024

embar

Laporan Penanganan Pengaduan

Mutu

Puskesmas Ranai

Angka ini Kami sampaikan Laporan Penanganan Pengaduan Bulan Agustus
sebagai Berikut :

Pengaduan oleh Pasien/Masyarakat

	Diterima dari	Jumlah	Diproses oleh	Dilaporkan	Keterangan
	Petugas Informasi	2	Tim Pengaduan	Tim Mutu	Sudah ditidaklanjuti
	Petugas Informasi	2	Tim Pengaduan	Tim Mutu	Sudah ditidaklanjuti
		4			

Angka disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wakil,
UPTD PUSKESMAS RANAI

Kep. Ners
tingkat I
12061997031001

KETUA TIM PENANGANAN


SYARIF SUSANTI, S. Kom
NRPTT 08092018

KUMENTASI LAPORAN MEDIS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)
PADA BULAN AGUSTUS 2024

Keluhan/Kritik

Saya pusing, sakit kepala, mual
muntah, awalnya saya mshai
Pus tensi yg 10 mg, tapi di
danti yg 5 mg. - Tapi di
apakah ini apa penyebabnya
saya gak tau juga karena saya
bukan as med / as awan
mohon solusinya pak doctor
(bukan doctor) - Dr. Iksyitah.

Keluhan/Kritik

KURANG PUAS DGN JAWABAN
YG DIBERIKAN OLEH DOKTER DI POLI
AKAK, DGN KATA "KALAU KURANG
PUAS ATAU RAGU SILAKAN LANGSUNG
KE PSA DAN KALAU RAGU SILAH
KAN LGSB KE ~~RS~~ RS" NAMUN
KAMI TDK DIBERI RUTUKAN U/
LANGSUNG KE RS DAN KAMI GA
DPT SOLUSI APA SAAT ITU. JADI
KAMI HARUS BALIK LAGI KE RS -
KESMAN STLH KONSUL DGN DOKTER
UGB DIRUMAH SAKIT U/ DPT RUTUKAN

*Terimakasih atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi lembar
Survei dan akan kami tindak lanjuti

Keluhan/Kritik

KENAPA SEARANG MINTA RUGUK
DIPERSULIT

Saran

TO LONG PERMUDAH SURAT RUGUK
UNTUK PASIEN DENGAN HRS
MUNGGU 3 BLN, KRN TAPI YG
TAMU SAKIT MERASAKAN SAKIT
YG PUNYA BADAN KEMAH

Keluhan/Kritik

Saya minta rujukan tak di kasih
sampai saya marah. Kalau saya tak
sakit tak akan saya datang minta
rujukan.

Saran

Kalau bisa saya tak akan datang
jika tak sakit tp kadang sakit
nya yang muda tu yang tak mau
kasih rujukan. Alasannya di marah
org rumah sakit.

Terimakasih atas partisipasi Saudara/i dalam...