



PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS AMPEL

Candi, Candi, Ampel, Boyolali 57352 Provinsi Jawa Tengah
Telp. (0276) 330581 e-mail : pusk.ampel@gmail.com

Ampel, 29 April 2023

Nomor : 445.4 / 275 / 4.2.4 / 2023
Lampiran : 1 lembar
Perihal : Klarifikasi Aduan Pelayanan
di Puskesmas Ampel.

Kepada:
Yth. Gubernur Jawa tengah,
Di -
Semarang

Bersama surat ini kami menyampaikan Klafifikasi terkait aduan melalui lapor Gub yang kami terima pada tanggal 28 April 2023 , bahwa pada hari Minggu tanggal 16 April 2023 sekitar jam 12.00 WIB, Petugas UGD Puskesmas Ampel menerima pasien korban kecelakaan lalu lintas, dengan kronologi kejadian sebagai berikut:

Datang ambulance Batas dengan membawa 5 korban kecelakaan lalu lintas

1. Korban pertama Tn B, berusia kurang lebih 60 tahun, Alamat Buyaran Sugihan Tenganan, setelah dilakukan pemeriksaan pada saat datang kondisi pasien sadar, mampu berjalan dan tidak terdapat luka.
2. Korban ke-2.Tn W, Laki laki berusia 30 tahun alamat Sukoharjo. Pada pemeriksaan didapatkan luka robek pada ruas 1 jari kelingking tangan kiri, panjang 1,5 cm tampak tulang di ruas 1 jari kelingking tangan kiri. Ada krepitasi di tulang jari kelingking tangan kiri ruas 1. (Suspect Fracture Digiti V Phalanx I Manus Sinistra)
Dilakukan pembersihan dan balut luka.
Dikarenakan ada kecurigaan patah tulang jari kelingking, maka pasien disarankan untuk dirujuk ke faskes yang mempunyai fasilitas radiologi untuk mendapatkan pemeriksaan dan tindakan lebih lanjut.
Kemudian pasien menunggu di tempat tidur IGD, sementara nakes memeriksa dan melakukan tindakan pada pasien / korban yang lain.
3. Korban ke-3 Ny N umur 24 tahun, Pada pemeriksaan pasien kondisi sadar,bisa berjalan dan tidak terdapat luka.
4. Korban ke-4 Balita ,An N, berusia 1 tahun,pada pemeriksaan kondisi pasien / korban sadar, menangis keras, terdapat luka lecet dibagian dahi dan pipi kanan. Ketika akan dilakukan medikasi anak menangis dan tidak diijinkan ibu. Kemudian ibu berusaha menghentikan tangis anaknya,dan keluar dari ruang UGD
5. Korban ke-5 Tn T, berusia 60 tahun. Terbaring di Ambulan. Dikarenakan tempat tidur yang tersedia di IGD masih terisi oleh korban yang lain, maka pasien / korban ke-5 ini dilakukan pemeriksaan di atas ambulan.

Pada pemeriksaan didapatkan benjolan di kepala sebelah kanan diatas telinga, sebesar telur ayam, pasien sadar (GCS 15), pasien tidak mengeluh pusing dan atau muntah. (Cedera Kepala Ringan)

Dikarenakan ada riwayat benturan kepala, maka pasien / korban oleh nakes disarankan dibawa langsung ke RSUPA untuk pemeriksaan dan observasi lebih lanjut dari trauma kepalanya.

Terdapat 2 korban yang perlu pemeriksaan dan tindakan di RS, maka oleh Nakes direncanakan pada 2 korban ini untuk dibawa ke RSUPA secara bersamaan. Korban ke-3 (anak dari korban ke-5) kurang kooperatif dan lama mengambil keputusan sulit diajak komunikasi bahkan sampai berlari ke jalan bersikeras tidak mau di lakukan tindakan / rujukan dengan alasan menunggu keluarga (pasien / korban ke-5 masih berada di ambulan) sehingga rujukan menjadi tertunda.

Karena keluarga dari korban ke-5 belum mau dirujuk oleh karena masih menunggu keluarga yang lain, maka nakes memutuskan akan melakukan rujukan pada korban ke-2 dengan pengantaran ambulan puskesmas. Tetapi saat korban ke-2 dicari ternyata sudah tidak ada di tempat tidur IGD. Dari informasi beberapa orang yang ada di IGD, dikatakan bahwa pasien / korban ke-2 ini sudah berangkat sendiri oleh karena ingin segera mendapatkan pengobatan dari patah tulang jarinya. Beberapa menit kemudian, keluarga dari korban ke-3 dan ke-5 datang. Mereka langsung minta diantar ke RS Salatiga oleh ambulan.

Selama dilakukan pemeriksaan dan medikasi di UGD Puskesmas Ampel, korban tidak dipungut biaya. Semua korban sudah dilayani untuk mendapatkan pertolongan pertama, dan pelayanan tanpa biaya (gratis)

Demikian laporan klarifikasi dari Puskesmas Ampel, mohon untuk menjadikan periksa


KEPALA PUSKESMAS AMPEL
KABUPATEN BOYOLALI,
PUSKESMAS
AMPEL
SARYANTO, S.Kep.Ns
Pembina
NIP. 19671119 198903 1 010

Tembusan kepada Yth.:

1. Kepala Inspektorat Kabupaten Boyolali
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten
Boyolali
3. Arsip

**Detail Aduan**

Tanggal : 16 April 2023
Lokasi : AMPEL, KABUPATEN
BOYOLALI
Kategori : Keluhan Pelayanan,
Pelayanan Puskesmas,
Keluhan Puskesmas, Korban
Laka Lintas, Mobil
Ambulance

Instansi : Kabupaten Boyolali
Topik : Keluhan Pelayanan
Puskesmas

Lampiran Foto**Isi Aduan**

hari ini ada kecelakaan di desa batas depan polsek kec ampel. ada 3 kendaraan yg terlibat. dari 3 kendaraan tersapat 5 penumpang. kendaraan pcx dr arah solo melaju ke arah semarang. di sebut korban 1 tiba tiba ada bapak² (desa gubuk) korban 2 naik motor tanpa lihat arah berlawanan, sehingga kecelakaan terjadi. karna laju pcx kencang maka motor terlempar dan saat bersamaan ada motor beat korban ke 3 ke 4 dan ke 5 (anak² umur 3 tahun). sehingga motor pcx mengenai korban sampai tdk sdr kan diri. dari kejadian diatas. warga sekitar berusaha mencari kendaraan untuk membawa korban². syukurlah ada ambulance desa batas kaligentong. (sopir tidak ada) terpaksa seorang penjual makanan di daerah kejadian bisa mengantar ke puskesmas ampel 1. nah dari tempat ini menjadi sebah pengaduan kami dimana saat para korban datang ke puskesmas ampel 1. hanya ada beberapa tenaga medis. karna korban 1 cukup parah namun masih sadar. lucunya korban 1 malah disuruh naik ojek ke rsud boyolali. sedangkan korban ke 2 tidak ada luka berarti. namun korban ke 4 seorang bapak² tidak sadarkan diri. dan menurut paramedik harus di rujuk ke boyolali. dengan mobil ambulance sukarelawan padahal si driver nya tadi juga ada kepentingan. malah petugas puskesmas nyuruh nyari sopir buat nyetir ambulance desa batas. padahal ini fasilitas publik. mobil ambulance puskesmas ada. kenapa korban tidak di lakukan tindakan emergency dulu. kenapa SOP tidak dijalankan oleh petugas puskesmas. seolah olah intinya di rujuk tanpa adanya observasi. pak gubernur yg saya hormati. sebenarnya sudah banyak aduan masyarakat terkait pelayanan di puskesmas ampel ini. hanya saja warga menggunakan medaos FB di group info warga ampel. ujung²nya yg membuat berita malah dianggap pencemaran nama baik. tapi aktualnya memang pelayanan tidak kooperatif. bisa di lakukan quisoner dengan mbandingkan puskesmas sekitar. seperti puskesmas kaliwungu puskesmas tengaran, puskesmas gladaksari. bisa di rating terendah. bahkan fasilitas ini minim pasien. warga lebih memilih untuk ke rs swasta yg mencover bpjs dr pada ke fask pemerintah. hal yang miris namun ini terjadi di ampel. untuk itu. dinas kabupaten terkait, kota kecamatan terkait, melakukan inspeksi dan audit ke puskesmas ampel. audit SO (struktur organisasi) cash flow. in out pasien khususnya rawat inap. dan bagi karyawan yang mempunyai service excellent tetap di karyawan, yg pasif dan kurang good attitude mohon di didik lagi. kami bayar pajak bayar bpjs. berhak mendapatkan timbal balik. minimal mendapatkan fasilitas publik yang ramah, profesional, dan berkomitmen memprioritaskan kepuasan pelayanan.