



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PRINGAPUS

Alamat : Jl. Honggowicono No. 5 Pringapus Telp. (024) 6924742
E-mail : puskesmas_pringapus@yahoo.co.id
PRINGAPUS - 50214

DHARMOTAMA SATYA PRAJA

KRONOLOGIS ADUAN PASIEN

Identitas Pasien:

- Nama : Bachtiar Hibatullah
- Umur : 10 tahun
- Alamat : Jatisari RT 02 RW 06 Jatirunggo

Kronologis :

- Jam 07.50 WIB pasien datang dengan ibunya ke Puskesmas dan mengambil nomor antrian. Pasien mendapatkan nomor antrian 14



- Jam 09.00 WIB karena ada gangguan internet, pasien baru dipanggil di loket pendaftaran dan menyerahkan kartu identitas Anak
- Petugas menanyakan tujuan poli pelayanan yaitu poli gigi, lalu mengecek di data base rekam medis yang ternyata anak mempunyai kartu BPJS dan setelah dilihat di p-care faskesnya adalah Klinik Aria Medistra yang letaknya 100 meter dari Puskesmas Pringapus.
- Petugas menanyakan apakah pasien sudah pernah berkunjung sebelumnya? Pasien mengatakan sudah pernah berkunjung dan pernah mendapatkan perawatan dan pelayanan di Puskesmas Pringapus;
- Selanjutnya kita jelaskan untuk pelayanan kesehatan selanjutnya ke faskes masing- masing, apalagi faskes pasien tersebut tidak jauh dari lokasi Puskesmas, dan tidak sakit yang urgen sehingga bisa di layani ke faskesnya, namun pasien bilang karena klinik faskes nya pelayanann yg di tuju bukanya siang hari maka pasien tetap minta pelayanan di Puskesmas.
- Karena pasien sudah pernah berulang kali berobat ke Puskesmas Pringapus kami menyarankan untuk pindah faskes apabila memang sering berobat ke Puskesmas, namun ibu pasien menolak karena kalau di klinik faskesnya bisa berobat sore atau malam juga sedangkan di Puskesmas hanya bisa di pagi hari saja.
- Karena ibu pasien menolak maka petugas akan mendaftarnya sebagai pasien umum sesuai dengan KTP nya yg merupakan warga kab. Semarang

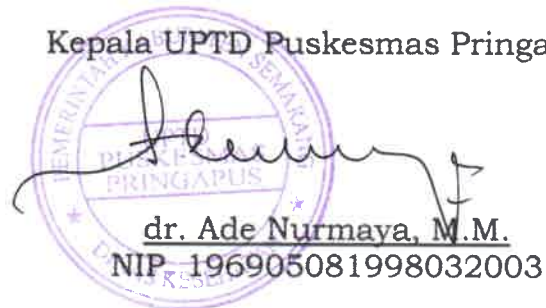
tetap akan mendapatkan pelayanan gratis, namun saat mulai mencari no rekam medis pasien tiba-tiba bergegas meninggalkan loket pendaftaran sambil mengambil kembali kartu identitasnya. Petugas berusaha memanggil kembali pasien tetapi pasien tidak mau kembali

- Demikian kronologis dari komplain pasien tanggal 12 Januari 2023 yang intinya pasien terjadi kesalahpahaman pasien yang mengira tidak dilayani dan dipaksa untuk pindah faskes yang sebenarnya hanya proses edukasi dari petugas semata yang mungkin penyampaiannya kurang bagus.
- Pagi ini jam 7.30 petugas pendaftaran sudah mengunjungi pasien ke rumahnya dan mengklarifikasi kejadian kemaren dan memohon maaf bila ibu pasien kurang berkenan.



Pringapus, 14 Juli 2023

Kepala UPTD Puskesmas Pringapus



dr. Ade Nurmayana, M.M.
NIP 196905081998032003