


**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN JANUARI 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	Mu***** Im**** Ro****	Aplicares	10-01-2024	Pasien mengatakan bahwa pelayanan terlalu lelet. Kemudian terdapat perawat yang judes. Pasien juga mengatakan untuk melakukan studi banding ke Puskesmas Sumberasih dan membandingkan kecepatan pelayanan.	Poli Umum		dr. Firly	-	Mengucapkan terima kasih kepada pasien atas masukan yang telah diberikan. Memberi informasi kepada petugas untuk melakukan pelayanan dengan ramah.	Closed	10-01-2024
2	Mujiono	Langsung kepada petugas	29-01-2024	Keluarga pasien mengatakan bahwa dirinya dari RS Ar-Rozy. RS Ar-Rozy memberikan arahan untuk melakukan rawat inap di RSUD. Lalu keluarga pasien mengatakan ingin membuat rujukan ke RS Wonolangan. Petugas loket mengarahkan pasien untuk duduk dan menunggu terlebih dahulu, sembari petugas mencari data pasien di dalam Simpus agar tidak terjadi double data. Keluarga pasien meminta kartu BPJSnya kembali dan tidak jadi mendaftar, karena keadaan pasien yang kurang stabil, serta mengatakan akan langsung datang ke RS Wonolangan.	Loket	-	Syaiful dan Agus	-	Menginformasikan kepada petugas untuk mendahulukan pasien berdasarkan skrining visual rawat jalan dengan kategori kuning. Sedangkan pasien dengan kategori orange dan merah, bisa langsung diarahkan ke IGD.	Closed	29-01-2024

Probolinggo, 7 Februari 2024

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Erlyna Rahma Afrillia, A.Md. Kes**

NIP. 19990408 202203 2 003

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**drg. Ana Nurul Hidayah Ananta**

NIP. 19891010 201503 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN FEBRUARI 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGAN I	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	-	WhatsApp	01-02-2024	Pasien mengirim pesan, "assalamu'alaikum Mhn mf kl bisa pelayanan bgian umum ditingkatkan cpt memeriksa pasien x..krng cpt menanggapi pasenx.. sehrsx bgian lain da.. lambat skli mksh"	Poli Umum		dr. Firly	-	Petugas memberikan respons, "Terima kasih atas kritik dan sarannya untuk pelayanan kami. Sebagai informasi pelayanan di ruang pemeriksaan umum dimulai tepat pukul 07.30. Mohon maaf atas ketidaknyamanan Anda karena menunggu antrian pelayanan dikarenakan adanya pengguna layanan sebelumnya yg memerlukan edukasi khusus. Untuk selanjutnya kami akan memisahkan pelayanan pada pasien yg memerlukan edukasi khusus sehingga mempercepat antrian setelahnya. Kritik dan saran Anda sangat bermanfaat untuk peningkatan mutu pelayanan kami. Terima kasih."	Closed	01-02-2024
2	Wahyu Bijaksana	Google Review	12-02-2024	Pasien mengatakan bahwa, "Penjaga loket judes poll . Galak . Tidak ramah sama sekali."	Loket		Erlyna	-	Memberikan informasi kepada petugas untuk mengubah cara pelayanan terhadap pasien dengan tetap menerapkan prinsip service excellent.	Closed	12-02-2024


Probolinggo, 10 Maret 2024

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang




**dr. Ana Nurul Hidayah Ananta**  
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Erlyna Rahma Afrillia, A.Md. Kes**  
NIP. 19990408 202203 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN MARET 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	Fitria	Lembar Umpan Balik	06-03-2024	Pasien menulis, "Puas dengan pelayanan hanya saja kamarnya panas, meski sudah ada kipas angin di atas. Kipas yang satunya tidak bisa digunakan. Semoga cepat diperbaiki."	Ruang Rawat Inap		Erlyna	-	Telah disampaikan kepada bendahara non-medis untuk memperbaiki kipas yg rusak tersebut. Dan kipas angin telah dilakukan perbaikan.	Closed	10/3/2024

Probolinggo, 10 April 2024

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang






**drg. Ana Nurul Hidayah Ananta**  
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Erlyna Rahma Afrilla, A.Md. Kes**  
NIP. 19990408 202203 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN APRIL 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	Nurul Alami	Lembar Umpan Balik Rawat Inap	02/04/2024	Pasien menuliskan, "Alhamdulillah pelayanannya sangat baik. Cuma kamarnya sangat tertutup."	Ruang rawat inap		Erlina & Isbandi	-	Telah disampaikan kepada koordinator MFK dan telah dilakukan koordinasi dengan bagian perencanaan tata bangunan dan lingkungan.	Closed	08/04/2024
2	Dyah Rengganis	Google Review	17/04/2024	Pasien mengatakan "Gk mboiss sudh antri dari jam 07.30 trnyta di loket pendaftaran tdk di beritahu kalau poli (...) bukanya baru besoknya. Pdhl px sudh antri smi jam 08.40. Ini petugasnya yg gk hafal jadwal atau bagaimana ya. Minta tolong koordinasinya diperbaiki. Monggo dihafalkan jadwal polinya sudh saya lampirkan. Terimakasih dan mohon maaf sebelumnya."	Skrining dan Loket		Erlina	-	Menempel jadwal buka poli khusus di loket pendaftaran agar memudahkan petugas dalam memvalidasi jadwal poli.	Closed	17/04/2024
3	Izzah Afkarina	Google Review	19/04/2024	Pasien mengatakan, "Minim penjelasan dari bagian pendaftaran, setelah antri lama dan masuk ruangan pemeriksaan ternyata ada berkas yang belum lengkap. Harusnya ditolak sejak pendaftaran dengan menyebutkan harus membawa syarat apa saja supaya tidak perlu mengantri lama hampir 1 jam ternyata setelah masuk ke dalam poli tidak dilayani. Bagian pendaftaran nampaknya perlu di edukasi untuk persamaan persepsi dengan unit lain dan berkomunikasi efektif dengan pasien. Terimakasih. Update info, ternyata setelah tanya ke 4 puskesmas lain tidak perlu membawa berkas yang dimaksud hanya KTP saja, wah ternyata PKM Ketapang memang berbeda..."	Skrining dan Loket		Erlina	-	Melakukan koordinasi kepada petugas antarruangan untuk mendiskusikan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi pasien.	Closed	19/04/2024


Probolinggo, 10 Mei 2024

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang






**drg. Ana Nurul Hidayah Ananta**  
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Erlina Rahma Afrilia, A.Md. Kes**  
NIP. 19990408 202203 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN MEI 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	Devia Rosa	TikTok	3/5/2024	Pasien mengatakan, "Aku dbd udah pemberitahuan ke puskesmas eh gaada penyemprotan 2 bulan kemudian aku dbd lagi jir lah."	Poli Umum		Tintan & Erlyna	-	Petugas telah mengirim pesan pribadi melalui direct message kepada pengadu untuk menyertakan dokumen yang harus dilengkapi agar bisa melakukan validasi data ke programmer DBD. Akan tetapi pengadu mengatakan bahwa bukan Puskesmas Ketapang, sehingga pengaduan selesai.	Closed	10/5/2024
2	Soegeng	Lembar Umpan Balik Rawat Inap	8/5/2024	Pasien menuliskan, "Ada saran ventilasi udara kurang. Perlu ada tambahan kamar lagi untuk pasien. Kalau cuma 2 kamar saya sarankan tambah lagi."	Ruang rawat inap		Erlyna & Isbandi	-	Telah dilakukan pengukuran dan design dengan bagian rancangan tata bangunan dan lingkungan. Dan akan dilakukan penjadwalan untuk merombak bangunan.	Closed	13/5/2024
3	-	Lembar Pengaduan	24/5/2024	Pasien menuliskan, "Tolong pelayanan lebih ramah pasien jangan seperti itu. Terutama di pelayanan loket."	Loket		Erlyna	-	Meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Menghimbau kepada petugas yang bersangkutan untuk menerapkan prinsip service excellent.	Closed	24/5/2024

Probolinggo, 10 Juni 2024

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang




**drg. Ana Nurul Hidayah Ananta**  
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

  
**Erlyna Rahma Afrillia, A.Md. Kes**  
NIP. 19990408 202203 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN JUNI 2024**

NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAHAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	-	WhatsApp	June 12, 2024	Pelayanan catin lambat	KIA		drg. Ana	-	Meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan menjelaskan bahwa pemanggilan pasien diurutkan sesuai dengan antrean daftar.	Closed	June 13, 2024
				Pelayanan UGD tidak sat set. Keluhan muntah-muntah tapi diminta pulang katanya masuk angin. Nyampe rumah ketambah diare akhirnya nyari RS kebetulan semua RS kota penuh. Sampe ke Tongas mba.	UGD		drg. Ana	-	Meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan menjelaskan bahwa UGD untuk kebutuhan pasien yang dalam kondisi gawat darurat dan harus segera mendapatkan penanganan darurat yang cepat dan tepat, sehingga penanganan disesuaikan dengan triage pasien.	Closed	June 13, 2024
				Kesalahan obat untuk bayi di bawah 2 th dikasih obat 2-6 th.	Farmasi		drg. Ana	-	Meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanannya dan menjelaskan bahwa dosis yang diberikan pada anak-anak dihitung berdasarkan berat badan atau luas permukaan tubuh anak.	Closed	June 13, 2024

Probolinggo, 10 Juli 2024

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**drg. Ana Nurul Hidayah Ananta**  
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Erlyna Rahma Afrillia, A.Md. Kes**  
NIP. 19990408 202203 2 003