



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN JANUARI 2023**

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	-	Langsung kepada petugas	January 2, 2023	pasien mengeluhkan tidak dipanggil nomer antrian loketnya dan sudah terlewat antrian selanjutnya	Loket		Agus	-	mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan puskesmas ketapang, terkait dengan pelayanan loket kami melayani sesuai dengan standat pelayanan (sop) loket. Namun saat kami panggil pasien tersebut tidak ada. saat pasien datang, pasien tersebut tidak bilang ke petugas kalau sudah datang. akan kami perbaiki kembali kinerja dan sop loket yang kami susun. pasien yang bersangkutan dipanggil dan diberikan penjelasan terkait layanan antrian di loket yang terlewat tadi	Closed	January 2, 2023
2	-	Langsung kepada petugas	January 2, 2023	mengeluhkan karet alas lantai didepan pintu UGD mengelupas/tidak menempel leantai menyebabkan tersandungnya kaki	UGD		Candra	-	mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan puskesmas ketapang, terkait dengan karpet lantai didepan UGD yang mengelupas. Kami sudah mengidentifikasi kerusakan yang terjadi namun memang belum terealisasi proses penggantian/perbaikannya. Akan kami perbaiki sesegera mungkin. perbaiki karet alas lantai oleh tim MFK untuk memperbaiki perekat karet alas lantai yg terkelupas tadi agar tidak mengganggu orang yg lewat	Closed	January 2, 2023

3	-	Langsung kepada petugas	January 31, 2023	<p>pasien datar berobat di Puskesmas ketapang dibagian loket dan saat it ada banyak petugas loket. saat pasien mengantri daftar /menunggu giliran ada ada 1 petugas yang berkata dengan nada keras diruangan loket dengan ucapan "BPJS gak berlaku" dan itu terdengn oleh pasien yg antri tadi. Otomatis pasien merasa tersinggung mendengar ucapan petugas tersebut, yang saat itu pasien jg pengguna BPJS aktif. Dengan nada sedikit marah dan kecewa pasien mendatangi petugas loket yg berucap tersebut tadi, dan memarahinya.</p>	Loket	Ita	-	<p>mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan puskesmas ketapang , terkait dengan pelayanan loket pendaftaran yang belum maksimal. kepala puskesmas melakukakn pembinaan terhadap petugas yg bersangkutan puskesmas melakuakan kunjungan kerumah pasien tersebut dan meminta maaf serta menjelaskan kronologi kejadian tersebut</p>	Closed	January 31, 2023
---	---	-------------------------	------------------	--	-------	-----	---	--	--------	------------------

Probolinggo, 7 Februari 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016

Mengetahui,

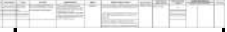
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang




**dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN FEBRUARI 2023**

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	-	Langsung kepada petugas	February 16, 2023	kamar mandi belakang UGD tidak ada kesetnya dan ada genangan air, pasien hampir terjatuh karena terpeleset	Toilet		Tim MFK	-	berkoordinasi dengan untuk kebersihan/ MFK untuk pemberian warning lantai licin serta pemasangan keset. Memanggil tukang untuk dilakukan modifikasi lantai agar air tidak menggenang samapai diluar pintu kamar mandi UGD. Koordinasi dengan tim keselamatan pasien untuk pencatatan dan pelaporan kejadian terpelesetnya pasien di depan kamar mandi untuk dijadikan evaluasi lanjutan	Closed	February 16, 2023

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang  
  
**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 Maret 2023  
Ketua Tim Penanganan Pengaduan  
  
**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN MARET 2023**

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
NIHIL											

Probolinggo, 10 April 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016


Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN APRIL 2023**

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	Devim Ragilia Mahyastuti	WhatsApp	April 5, 2023	<p>pelayana di poli umum bermasalah. saya pasien atas nama devim ragilia mahyastuti meminta bantuan surat rujukan ke poli THT RS MOH SALEH/RS WONOLANGAN/RS HUSADA dengan menyertakan surat dari RS MOH SALEH untuk dibuatkan rujukan. Pelayanan sangat lama, hingga disalip oleh pasien2 laen. Ketika saya cek dan menanyakan ternyata pihak pkm masih mencari berkas saya ygtadi sudah ada. mohon untuk petugas di poli umum agar lebih teliti dan memperhatikan urutan antrian pasien. setelah surat rujukan jadi, ternyata juga ada kesalahan nama yg dicetak, akhirnya menunggu lagi.</p>	Poli Umum		dr. Firly	-	keluarga pasien sudah diberikan edukasi/penjelasan terkait keterlambatan pelayanan surat keterangan tersebut. Dan menajdi evaluasi kami petugas dalam memberikan layanan	Closed	April 5, 2023

Probolinggo, 10 Mei 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

  
**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Ketapang

  
**dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN MEI 2023**

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
<b>NIHIL</b>											


Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 196330072010012006

Probolinggo, 10 Juni 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 198604122010011016

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN JUNI 2023**

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	
<b>NIHIL</b>												


Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 Juli 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN JULI 2023**

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
<b>NIHIL</b>											

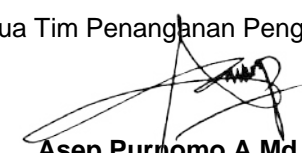
Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 Agustus 2023



Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN AGUSTUS 2023**

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	-	Langsung kepada petugas	August 8, 2023	Tidak ramahnya staf di Poli Umum saat akan meminta penjelasan rujukan, cara bicarannya tidak cocok untuk ditempatkan di pelayanan, usia tua dan akan pensiun tidak bisa jadi alasan memberikan pelayanan seperti itu.	Poli Umum		dr. Firly dan drg. Farida	-	Pembinaan pegawai oleh Kepala Puskesmas untuk membudayakan senyum, salam, sapa, sopan dan santun dalam melayani pasien	Closed	August 9, 2023
2	-	Langsung kepada petugas	August 14, 2023	pasien adalah ibu hamil mengeluhkan tidak ramahnya staff KIA yang tua berkacamata. Menjadwalkan untuk USG pada tanggal yang sudah dijanjikan. Namun saat datang dokter tidak ada di tempat dan dikatakan usia kehamilan sudah melebihi untuk dilakukan USG padahal tanggal yang disebutkan adalah tanggal sesuai yang sudah dijadwalkan oleh yang bersangkutan.	KIA		dr. Firly dan drg. Farida	-	Pembinaan pegawai yang bersangkutan, Komitmen penjadwalan Tindakan USG (membuat Flyer terkait penjadwalan USG), dan Membuat Buku Pencatatan Ibu Hamil yang terjadwal USG.	Closed	August 15, 2023

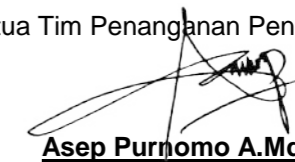
Probolinggo, 10 Agustus 2023

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang

  
**dr. Dara Kharisma**


NIP. 19833007 201001 2 006

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

  
**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN SEPTEMBER 2023**

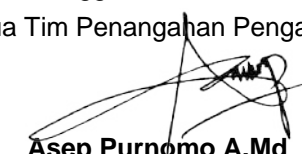
NO	IDENTITAS PELAPOR	SARANA PENYAMPAIAN	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN/PENGADUAN	PENELAAHAN			STATUS PENANGANAN		PENYELESAIAN		
				URAIAN KELUHAN/PENGADUAN	SUBSTANSI MASALAH	FOTO	DITANGANI	DISALURKAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN	STATUS	TANGGAL PENYELESAIAN
1	-	Situs	September 5, 2023	Pelayanan tidak sesuai dengan informasi pada papan layanan Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo. Keterangan di papan layanan Puskesmas tertera Kesehatan Gigi dan Mulut, di website jg tertera, Pelayanan membersihkan karang gigi lengkap juga dengan biayanya, tp setelah dtg ke lokasi petugas pendaftaran menyampaikan tidak ada layanan pembersihan karang gigi. Saya disuruh ke RSUD Moh. Saleh Kota Probolinggo.	Poli Gigi		drg. Farida	-	Membuat pengumuman sementara terkait pelayanan scaling tdk bs dilakukan karena alat masih dalam perbaikan (flyer utk medsos, dan pengumuman di layanan pendaftaran)	Closed	September 6, 2023

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang




**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 Oktober 2023  
Ketua Tim Penanganan Pengaduan

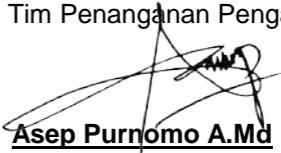


**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016


**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN OKTOBER 2023**

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	-	Langsung kepada petugas	October 5, 2023	Asalsalamualiakum, selamat siang Dr. DARA KHARISMA selaku kepala Pkm Ketapang.. mohon maaf sebelumnya bu, saya sebagai keluarga pasien mau menyampaikan keluhan terhadap pelayan anggota KIA khususnya Bu. Bidan Zahro... yang mungkin bidan senior disitu, mungkin bias evaluasi lagi untuk tata berbicara dengan pasien, entah mungkin beliau merasa senior, atau apakah itu namanya, nadanya beliau sudah menyakiti perasaan pasien. Kronologisnya mungkin bsa di cek di CCTV, sebenarnya istri hanya ingin menanyakan apakah anak saya tadi sudah dipanggil atau belum, tapi respon beliau langsung "Bilang kalo mau tindak bukan disini(Pkm), di Bidan ...dan kalo mau tindak disini harus antri" padahal istri saya juga sudah antr bu...bias dicek. Dan mohon maaf saya izin juga nggih, untuk pindah faskes. Biar saya aja yang mengalah, daripada bikin masalah. Keluhan ini saya sampaikan untuk kemajuan puskesmas ketapang dibawah pimpinan Ibu Dara.. untuk lebih evaluasi khususnya pelayanan KIA..... biar sesuai visi misi PKM. Ketapang.terima kasih.	KIA		dr. Firly	-	Mohon maaf atas ketidaknyamanya terkait pelayanan KIA. Atas ketidakramahan petugas KIA tersebut. Pembinaan kepada petugas yang bersangkutan oleh kepala puskesmas dan melakukan reuiu SOP pelayanan.	Closed	October 6, 2023

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang  
  
**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 November 2023  
Ketua Tim Penanganan Pengaduan  
  
**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN NOVEMBER 2023**

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	-	Kotak saran	November 15, 2023	“pelayanan KIA butuh tenaga medis yang sabar dan telaten tidak judes, ramah dalam melayani pasien. Bu zahro judes.”	KIA		dr. Firly	-	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Pembinaan terhadap pegawai yang bersangkutan oleh kepala puskesmas. Melakukan reviu SOP pelayanan.	Closed	November 15, 2023

Probolinggo, 10 November 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

  
**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
BAGIAN BULAN DESEMBER 2023**

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	-	Langsung kepada petugas	December 6, 2023	pukul 4.37 datang pasien anak-anak dengan keluhan panas mulai tadi malam. pasien masuk ke ruang UGD dengan kondisi ruangan kosong tidak ada petugas yang berjaga. dipanggil panggil tidak ada yang menjawab.	UGD		dr. Firly	-	Melakukan pembinaan terhadap pegawai oleh kepala puskesmas terkait adanya keluhan tersebut. Membuat surat pernyataan. Melakukan reviu SOP pelayanan	Closed	December 6, 2023


Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**  
NIP. 19833007 201001 2 006

Probolinggo, 10 November 2023

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



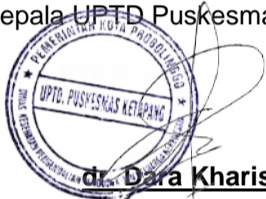
**Asep Purnomo A.Md**  
NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN RATA-RATA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
TAHUN 2023**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>RATA WAKTU</b>
1	Januari	1 hari
2	Februari	1 hari
3	Maret	Nihil
4	April	1 hari
5	Mei	Nihil
8	Agustus	2 hari
10	Oktober	2 hari
11	November	1 hari
12	Desember	1 hari
<b>RATA-RATA WAKTU</b>		1 hari

Probolinggo, 10 Januari 2022

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



**Asep Purnomo A.Md**

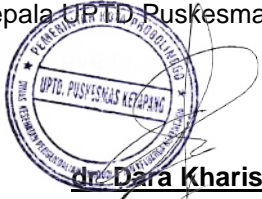
NIP. 19860412 201001 1 016

**LAPORAN JUMLAH PENGADUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG  
TAHUN 2023**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>DITERIMA</b>	<b>DISELESAIKAN</b>
1	Januari	3 aduan	3 aduan
2	Februari	1 aduan	1 aduan
3	Maret	0 aduan	0 aduan
4	April	1 aduan	1 aduan
5	Mei	0 aduan	0 aduan
8	Agustus	2 aduan	2 aduan
10	Oktober	1 aduan	1 aduan
11	November	1 aduan	1 aduan
12	Desember	1 aduan	1 aduan
<b>JUMLAH</b>		<b>10 aduan</b>	<b>10 aduan</b>

Probolinggo, 10 Januari 2022

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Ketapang



**Dr. Dara Kharisma**

NIP. 19833007 201001 2 006

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

**Asep Purnomo A.Md**

NIP. 19860412 201001 1 016