

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN JANUARI 2025**

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	Melody Safaraz	WhatsApp	January 6, 2025	Pasien mengatakan bahwa, "sy mau cabut gigi anak saya tadi, tp dibilang anak sy summer hanya dg memegang dahinya, sy konfirmasi bahwa anak sy sdg tdk sakit bu, tp ubu ptugasnya kekeh klo anak sy panas. akhirnya sy bilang lah, apa di ukur suhunya saja bu ?? km sy barusan dr prjalanan jauh dan jalanan panas. mungkin panas dahinya dr krna kpanasan prjalanan saja, tp ibunya ttp bilang klo anak Sy sumer. kluarlah sy dr ruangan ggl sy ke ugd untuk periksa suhu. dan suhu anak nya 36,3. sy sdhkt kecewa krn alasan sy ksana cabut gigi mmpung sy libur dan ada wktu luang dan sy juga hrs meliburkan sekolah anak saya juga untuk periksa kesana. tp dibilangnya anak sy panas hnya dengan memegang dahinya sj tanpa dikonfirmasi dg mnukur suhunya."	Poli gigi		dr. Firly	-	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kepatuhan terhadap SOP dimana terjadi ketidakpatuhan petugas terhadap SOP. 2. Petugas yang bersangkutan telah menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Disiplin. 3. Alat termometer di ruang gigi dalam keadaan rusak dan sudah diganti. 4. Terkait adanya pelanggaran petugas terhadap SOP, maka kami memberikan kompensasi kepada pasien sesuai dengan SK Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan yang Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Ketapang, pasien berhak mendapat pelayanan kunjungan rumah. 	Closed	January 6, 2025

2	M. Zainal	Lembar pengaduan	January 22, 2025	Pasien menuliskan, "Keterangan parkir gratis di lapangan/tempat parkir, tidak berlaku dan tetap dikenakan biaya parkir. Seharusnya tanda/tulisan/peringatan parkir gratis diberlakukan."	Parkir		drg. Ana dan Agus		Pasien memberikan uang parkir kepada petugas parkir, kemudian petugas menerima uang tersebut, namun petugas tidak meminta uang parkir. Petugas telah dingatkan kembali untuk menolak pemberian uang parkir dari pasien. Call Center Puskesmas Ketapang juga telah menghubungi pasien untuk meminta maaf dan mengarahkan pasien mengambil uang parkir yang telah diberikan kepada petugas di kasir, akan tetapi pasien tidak membela pesan kami.	Closed	January 23, 2025
---	-----------	------------------	------------------	--	--------	---	-------------------	--	---	--------	------------------

Probolinggo, 7 Februari 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN FEBRUARI 2025**

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 Maret 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN MARET 2025**

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	Andra Agus	Google Reviews	March 31, 2025	Sabtu tutup padahal 2 hari sebelum hari raya	Loket		Fajrl	-	Meminta maaf kepada pasien serta menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan tutup saat tanggal merah, sedangkan IGD dan bersalin tetap buka 24 jam. Kemudian memberikan pranala unggahan jam operasional rawat jalan saat cuti bersama Idulfitri dan Nyepi.	Closed	March 31, 2025

Probolinggo, 10 April 2025



Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN APRIL 2025**

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	Fatur Rohman	Google Review	April 14, 2025	Pasien memberikan ulasan, "lemot."	KIA		dr. Firly	-	<p>Setelah dilakukan penelusuran kronologi, pasien tersebut akan melakukan pemeriksaan calon pengantin. Kami membalas ulasan tersebut dengan kalimat berikut ini, "Terima kasih telah meluangkan waktu untuk meninggalkan ulasan. Kami mohon maaf karena Anda memiliki pengalaman negatif dengan pelayanan Puskesmas Ketapang. Layanan KIA di hari Senin bertepatan dengan jadwal USG dan banyaknya ANCT, sehingga antrean lebih panjang. Untuk jadwal USG dapat diakses melalui pranala berikut ini https://www.instagram.com/cxu0likleyb/?igsh=eXeZXRxNDRIyMz0. Jika Anda berkenan untuk kami beri saran, dapat mengakses layanan KIA pada hari Rabu, Jumat, atau Sabtu, karena lebih sedikit kunjungan. Apabila ada pertanyaan atau tanggapan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi kami sehingga bisa didiskusikan dan memastikan bahwa harapan Anda terpenuhi. Jangan ragu untuk menghubungi kami melalui pesan Whatsapp wa.me/6281234532029."</p>	Closed	April 14, 2025

Probolinggo, 10 Mei 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan



Erlyna Rahma Afrilia, A.Md.Kes

NIP. 19990408 202203 2 003



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN MEI 2025**

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	Galih Dhela Pradina	Google Review	May 2, 2025	Pasien memberi ulasan, "pelayanan bagian KIA buruk, udah nunggu lama hampir 2 jam gerah pula tapi tidak dilayani dengan baik. Sangat kecewa"	KIA		Suryaningsyas	-	Meminta maaf kepada pasien dan membalsas ulasannya, "Terima kasih telah meluangkan waktu untuk meninggalkan ulasan. Kami mohon maaf karena Anda memiliki pengalaman negatif dengan pelayanan Puskesmas Ketapang. Kami akan memperbaiki pelayanan dan cara KIE yg mampu diterima oleh pasien. Kemudian rujukan BPJS berlaku selama 3 bulan untuk penyakit yg sama, sehingga kami tidak dapat mengeluarkan rujukan baru jika masih ada rujukan yg aktif. Lalu lamanya Anda dalam menunggu dikarenakan antrean yg bersamaan dengan ibu hamil (ANCT) yg mana pemeriksannya banyak dan mendetail. Apabila ada pertanyaan atau tanggapan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi kami sehingga bisa didiskusikan dan memastikan bahwa harapan Anda terpenuhi. Jangan ragu untuk menghubungi kami melalui pesan Whatsapp wa.me/6281234532029."	Closed	May 2, 2025

2	Onyaa Onyaa	Google Review	May 18, 2025	Pasien memberi ulasan, "Pelayan dr. Giginya judes", padahal aturan umum "BENEFICENCE"(berbuat baik)pada pasienn!!!! KURANG RAMAH!"	Poli Gigi		Fajri	-	Meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Mengimbau kepada petugas yang bersangkutan untuk menerapkan prinsip service excellent.	Closed	May 19, 2025
---	-------------	---------------	--------------	--	-----------	--	-------	---	---	--------	--------------



Probolinggo, 10 Juni 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN JUNI 2025**

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 Juli 2025



Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN JULI 2025**

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	Zakki Azka	Google Review	July 2, 2025	Pasien mengatakan, "Pelayanan ramah, semua staf ramah, cuma saluran air toilet di area poli keduanya mampet, sepertinya sudah lama tidak diperbaiki, jadi Jijik yang mau kembali ke kamar mandi Semoga segera ditangani,"	Kamar mandi	[REDACTED]	drg. Ana	-	Telah disampaikan kepada koordinator sanitasi untuk melakukan koordinasi dengan para cleaning service dan telah dilakukan perbaikan saluran oleh tim sarpras dan bangunan.	Closed	July 16, 2025

Probolinggo, 10 Agustus 2025



Kepala UPTD Puskesmas Ketapang
dr. Ana Nurul Hidayah Ananta
NIP. 19891010 201503 2 003

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Eriyna Rahma Afrillia, A.Md, Kes
NIP. 19990408 202203 2 003

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
UNIT KERJA PUSKESMAS KETAPANG
BAGIAN BULAN AGUSTUS 2025**

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 September 2025



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 SEPTEMBER 2025**

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
	Trip Hukum	Google Review	September 13, 2025	Pasien mengatakan bahwa, "Pelayanan ramah dan oke banget. Kesini mengurus surat keterangan sehat untuk pekerjaan. Saran antri lah mulai dari jam 7 pagi. Cuma kebersihan yang masih kurang. Masih banyak sarang laba2 di ruang tunggu. Semoga menjadi perhatian dinkes kota probolinggo."	Kebersihan seluruh ruangan		drg. Ana	-	Meminta maaf kepada pasien dan membalas ulasannya, "Terima kasih telah meluangkan waktu untuk meninggalkan ulasan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Anda. Kami memahami bahwa kebersihan dan kenyamanan lingkungan adalah hal yang sangat penting. Kami telah meneruskan laporan ini kepada tim kebersihan dan manajemen fasilitas untuk segera memeriksa dan membersihkan di seluruh area. Kami juga akan meningkatkan frekuensi peninjauan rutin untuk memastikan kebersihan, sehingga hal ini tidak terulang di masa depan. Apabila ada pertanyaan atau tanggapan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi kami sehingga bisa didiskusikan dan memastikan harapan Anda terpenuhi. Jangan ragu untuk menghubungi kami melalui pesan WhatsApp wa.me/6281234532029."	Closed	September 19, 2025

Probolinggo, 10 Oktober 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan

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

