

REKAP PENGADUAN TAHUN 2021 S.D 2023
UPT PUSKESMAS BENDAN KOTA PEKALONGAN

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Januari 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Februari 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Maret 2021							
1.	Fernanda	Kotak saran	Jangan terlalu banyak orang yang di dalam Puskesmas karena masih pandemi	29 Maret 2021	Jumlah pasien banyak tidak sebanding dengan jumlah tempat duduk yang ada di luar, Petugas sudah melakukan pembatasan pasien di dalam dan pembatasan pengantar pasien	12 April 2021	14 Hari
April 2021							
1.	Agus Khoirul	Kotak saran	Banyak nyamuk di halaman puskesmas	7 April 2021	Adanya perindukan nyamuk di halaman puskesmas, Koordinasi dengan jumantik dan tim tata graha untuk kerja bakti membersihkan tempat perindukan nyamuk, Kerja bakti sudah dilaksanakan	12 April 2021	5 Hari
Mei 2021							
1.	Khusaini	Kotak saran	Ditingkatkan lagi untuk kebersihan ruangnya (pelayanan rawat inap)	21 Mei 2021	Tim tata graha sudah melakukan pertemuan koordinasi pembinaan petugas kebersihan	3 Juni 2021	14 Hari
2.	Rayuti	Kotak saran	Ruangan panas sehingga banyak nyamuk (Ruang Dahlia)	29 Mei 2021	Petugas koordinator rawat inap sudah membuat usulan permintaan kipas angin maupun AC	3 Juni 2021	4 Hari
Juni 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Juli 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Agustus 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
September 2021							
1.	Bambang M.	Kotak saran	Alangkah lebih baiknya kalau antrian pendaftaran diadakan secara online, jadi yang datang duluan/pagi-pagi sekali tidak berebutan dengan yang datang agak siang, soalnya kadang yang datang pagi tidak dapat nomer kecil (kalah dalam mengambil kartu)	14 September 2021	Antrian online belum bisa diterapkan karena keterbatasan peralatan, sehingga pengaduan ditindaklanjuti dengan pengaturan waktu penyediaan no. antrian lebih diperbaiki dengan cara mengeluarkan no. antrian lebih pagi sebelum pasien datang dan petugas yang bertanggung jawab mengeluarkan no. antrian adalah petugas jaga malam. Petugas jaga malam sudah menertibkan pengambilan nomor antrian dan menyediakan nomor antrian lebih awal	27 September 2021	13 Hari
2.	Rahmat Hidayat	Kotak saran	Untuk pendaftaran mohon lebih ramah lagi ya terutama untuk panggilan loket 2	18 September 2021	Koordinator pelayanan pendaftaran telah memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran	27 September 2021	9 Hari
Oktober 2021							
1.	Murniati	Kotak Saran	Untuk ruangan (kamar rawat inap) banyak nyamuk jadi kalau bisa waktu sore jendela bisa ditutup	16 Oktober 2021	Kondisi jendela ruangan pasien sering terbuka=> Petugas mengecek dan menutup jendela kamar pasien tiap sore. Adanya perindukan nyamuk di halaman puskesmas, karena mulai memasuki musim penghujan, sehingga di ruangan banyak nyamuk => pelaksanaan kerja bakti, kerja bakti telah dilakukan	22 Oktober 2022	6 Hari
November 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Desember 2021							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Total Pengaduan Masuk Tahun 2021: 7 Laporan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2021: 7 Laporan							
Januari 2022							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Februari 2022							
1.	Prasetyo	Kotak saran	Petugasnya harap lebih sopan lagi dan ramah	8 Februari 2022	Petugas berkomitmen untuk menerapkan 3S dan lebih ramah dalam melayani pasien, Kepala Puskesmas sudah memberikan arahan kepada semua pegawai agar senantiasa bersikap ramah dalam melayani pasien	15 Februari 2022	7 Hari
Maret 2022							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
April 2022							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Mei 2022							
1.	Budi Utomo	Kotak saran	Untuk petugas kalau sedang melakukan tindakan pemeriksaan harap tidak main hp	10 Mei 2022	Petugas berkomitmen untuk menggunakan HP seperlunya, dan atau jika terpaksa menggunakan hp untuk urusan penting agar tidak terlihat langsung oleh pasien Petugas terkadang menggunakan HP untuk kepentingan kerja (contoh: membuka aplikasi pcare, dll)	19 Mei 2022	9 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Juni 2022							
1.	Arifin	Kotak saran	Kurang puas karena kami mau kontrol mata kenapa di dokter umum	7 Juni 2022	Adanya perubahan sistem pemeriksaan mata, prosedur pemeriksaan diubah karena tindakan mata harus sesuai advis dokter, supaya Pcare terkontrol (rujukan utamanya) oleh dokter, pasien belum terbiasa dengan sistem yang baru => Petugas menjelaskan dan memberi pengertian kepada pasien yang periksa mata bahwa pemeriksaan mata wewenangnya dokter sehingga tindakan mata sesuai advis dokter	7 Juni 2022	1 Hari
2.	Seger Rahayu	Kotak saran	Sedikit kaget untuk tindakan poli mata kalau ada tindakan (mengambil kelilipan) sekarang bayar Rp 50.000 padahal pakai kartu BPJS, untul saya pribadi tidak apa-apa, Buat yang masyarakat atau teman lain kalau pas tidak punya uang atau tidak mampu solusinya bagaimana	14 Juni 2022	Di Lembar KRJ, pengisian identitas tidak lengkap, No. BPJS dan jenis kepesertaan tidak diisi, perawat tindakan mengira pasien kategori bayar => Petugas pendaftaran sudah berkomitmen untuk mengisi lebih lengkap pencatatannya, untuk rujukan internal juga lebih lengkap pencatatannya	16 Juni 2022	3 Hari
Juli 2022							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Agustus 2022							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
September 2022							
1.	Nurma Nurita	Kotak saran	Kamar mandi kurang bersih (pelayanan rawat inap)	14 September 2022	Koordinator tata graha telah melakukan pembinaan kepada petugas kebersihan	20 September 2022	7 Hari
2.	Joko S.	Kotak saran	Banyak nyamuknya	16 September 2022	Sudah dilakukan koordinasi dengan petugas kebersihan untuk membersihkan lingkungan, dan sudah dilaksanakan kerja bakti	20 September 2022	5 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
3	Ratnawati	Kotak saran	Minta air hangat/ washern tiap pagi hari	18 September 2022	Petugas rawat inap dines malam sudah membagikan air washern di pagi hari	20 September 2022	3 Hari
4	Abdul Rohim	Kotak saran	Penambahan SDM pada saat melakukan checkpint pertama (cek BB, tensi, dan keluhan pasien yang sakit)	19 September 2022	Selama bulan September pelayanan sedikit terhambat, dikarenakan beberapa SDM sedang melakukan latsar dan ada kegiatan luar => Sudah dibuat jadwal oleh koordinator pelayanan pemeriksaan umum dengan mengoptimalkan jumlah sdm yang ada dan pelayanan tetap berjalan dengan baik	20 September 2022	2 Hari
5	Abdul Rohim	Kotak saran	Penambahan SDM asisten perawat/mantri di IGD pada saat pasien umum rawat jalan atau kontrol	19 September 2022	Sudah melakukan koordinasi dengan petugas untuk memisahkan ruang tindakan dan PGD, serta meminta bantuan perawat rawat inap jika perawat PGD sedang kerepotan	20 September 2022	2 Hari
Oktober 2022							
1.	Ali Sodikin	Kotak saran	Pintu kamar mandi rusak	28 Oktober 2022	Koordinasi dengan petugas sarpras untuk memperbaiki pintu kamar mandi, pintu kamar mandi sudah diperbaiki	8 November 2022	11 Hari
2.	Nur Asni	Kotak saran	Banyak nyamuk dan sarang laba-laba di kamar mandi	29 Oktober 2022	Petugas kebersihan sudah melawa-lawa kamar mandi, Petugas tata graha memonitoring petugas kebersihan melalui cek list kebersihan tata graha	1 November 2022	2 Hari
3.	Risyono	Kotak saran	Tempat duduk di ruang tunggu ditambah sedikit. Kasihan yang periksa kalau lansia/anak kecil/ yang pas sakit lumayan banyak	30 Oktober 2022	Petugas sarpras sudah melaksanakan penambahan kursi di ruang tunggu, sudah ada usulan perbaikan untuk pemisahan ruang sehat dan sakit	8 November 2022	9 Hari
November 2022							
1.	Rifki	Kotak saran	Lama banget pelayanannya	9 November 2022	Petugas sudah melakukan komitmen untuk proses screening dan pendaftaran akan dimulai lebih awal yaitu jam 07.45, dan sudah dilaksanakan, Pelayanan pemeriksaan memerlukan beberapa waktu dan sudah diberi	22 November 2022	13 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
					tempelan pemberitahuan kepada pasien untuk sabar menunggu/mengantri		
2.	Arief	Kotak saran	Cuma ditensi, ditanya keluhan dan ditulis resep obatnya	10 November 2022	Dokter dan perawat melakukan anamnesa awal dan pemeriksaan tanda-tanda vital seperti mengukur tekanan darah, suhu, kemudian dilanjutkan pemeriksaan yang diperlukan sesuai prosedur	22 November 2022	12 Hari
Desember 2022							
1.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Assalamualaiku Pak, saya merasa di ombang abingkan/ dilempar netan ngulon sakitnya disini (didaku) CAPEK DONGKOL numpak ojek sdh hrs banyak nama saya samarkan yk almt Pringlangu, cucu saya panas tinggi 39 lsg sy bawa pusk bendan ditolak srh bawa RS Bendan sampe IGD nunggu lama baru diinfus lsg di masukkan ruang covit yg tdk ada AC apalagi kipas angin, adanya corong udara yg panas dan pengap disekap kaca 2 sap tengah dan depan kaca juga bunyinya brisik dan bunyinya kaya GROBAK BODOL! ,klo covit jelas cepet mati ,org covit biasanya sesek ditamba panas klo ruangan tdk mendukung pasti mati covit di isolasi, sdh brisik pengab, panas cepet det, cucu saya tambah panas ,mut'ah saking gemesnya cucu saya ,saya gengong sambil infus saya bawa kluar pintu saya buka/ jeblak nah cucu saya bisa bernafas panas mulai menuru, antara ruangan covit dan petugas jaga di kunci jd klo ada pasien cangap2 tdk bisa menemui petugas, di telp tdk diangkat kejadiannya	5 Desember 2022	Kronologis: Sekitar jam 10 pagi ibu pasien datang ke puskesmas bendan tanpa membawa anaknya yang sakit dan menanyakan ruangan untuk opname (rawat inap) anaknya dan petugas mengkonfirmasi ada ruangan untuk opname, petugas (perawat) menganjurkan ibu pasien untuk membawa anaknya jika akan opname (rawat inap). Sekitar jam 11.30, ibu pasien dan nenek pasien datang kembali ke Pelayanan rawat inap Puskesmas Bendan membawa pasien (datang lebih dari jam pelayanan pendaftaran rawat jalan) dengan keluhan panas sejak pagi suhu dirumah sampai 39 C, petugas menyarankan untuk opname, tetapi keluarga pasien (nenek) menolak rawat inap hanya menghendaki rawat jalan, karena pasien datang lebih dari jam pendaftaran rawat jalan maka petugas menyarankan periksa ke pusdal/ke rumah sakit agar diperiksa dokter secara langsung, akhirnya keluarga memutuskan langsung ke IGD RS Bendan sendiri. Pelayanan rawat inap di Puskesmas Bendan melayani rawat inap umum dan persalinan, petugas jaga 24 jam oleh Bidan dan Perawat, Tindak lanjut	6 Desember 2022	2 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
			pasien bayi di sebelah cucu saya meninggal Krn petugas dihubungi susah karena di kunci, cucu saya stlh 8 hr boleh plg		selanjutnya : Petugas (Perawat/bidan) berusaha lebih memperjelas komunikasi, edukasi, dan penyampaian informasi ke pasien dan keluarga dengan bahasa yang dipahami pasien		
2.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Sth plg disuruh kontrol Tgl 29 -11-22 dpt srt dr RS Bendan disuruh kontrol minta srt rujukan puskesmas ditolak sama dr di kamar MTBS Sabtu tgl26-11- 22 srh lsg ke RS Bendan saya ditolak lg di RS Bendan gara2 tdk dikasih rujukan puskesmas akhirnya saya tdk kuat dilempar ngetan ngulon saya marah abis baru puskesmas benden telp2 nan dg RS Bedan baru sy dikasih rujukan, KATANYA PUSK BENDAN RAMAH LANSIA ????Ternyata saya lansia & bawa BAYI dr nya tdk santun tdk peduli lansia & BAYI malah MENYIKSA Lansia & BAYI	5 Desember 2022	Sesuai dengan aturan yang dipahami oleh petugas bahwa pasien kontrol rawat inap (1x kontrol) ke RS bisa langsung ke RS membawa surat kontrol ulang dr RS oleh karena itu Petugas menyarankan pasien langsung ke RS sesuai jadwal kontrol, akan tetapi dalam hal ini ada keadaan berbeda dimana diagnosa pasien disertai dengan covid. Setelah dilakukan koordinasi dengan RS mengenai kontrol ulang rawat inap khusus untuk pasien covid memang perlunya rujukan dari faskes 1 atau puskesmas karena pembiayaan lewat Kemenkes (pembiayaan pasien covid hanya untuk rawat inap), tidak bisa menggunakan surat kontrol, setelah ada informasi tersebut puskesmas kemudian memberikan surat rujukan sesuai tanggal dan poli yang dimaksud.	6 Desember 2022	2 Hari
3.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Itu hasil dari RSUD Bendan, sedangkan rujukan asli dari RS Bendan sdh saya serahkan ke Puskesmas,berhubung saya bingung montang manting dilempar ngetan ngulon ,saya tdk kepikiran fc rujukan dari RS Bendan, sedang Puskesmas Bendan setelah saya marah ngasih rujukan lewat online saya tdk liat tau2 saya disuruh ke RS Bendan sampe skg masih dongkol banget semoga petugas yg mempersulit saya , dibalasnya oleh	5 Desember 2022	Sistem rujukan BPJS untuk saat ini sudah menggunakan sistem online, sehingga tidak memberikan print out, pasien tinggal menuju RS yang dituju dan menunjukkan kartu BPJS atau KTP untuk melakukan proses pendaftaran di RS sesuai tanggal yg dijadwalkan. Sistem rujukan online ini sudah berlaku di Puskesmas Bendan lebih dari 1 tahun yang lalu. Mengenai Rujukan BPJS mengikuti prosedur terkait dengan 144 diagnosa yang harus dapat	6 Desember 2022	2 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
			Alloh Amiiin		ditangani/diselesaikan di FKTP , Tindak lanjut ke depan: Menjelaskan kepada pasien mengenai beberapa hal diagnosa pasien yang tidak bisa dirujuk (dapat ditangani di FKTP) dan menginformasikan mengenai rujukan online tidak memerlukan print out		
4.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Utk pendaftaran jam 08 blum mulai pelayanan trus mau dilayani jambrapa ? Sy dari RS BENDAN sdh daftar sdh dilayani di pusk bendan hari Sabtu petugasnya mau sarapan jam 08 pasien diusir gara2 petugas mau sarapan pagi ,org sakit hrs malah disuruh nunggu petugas sarapan !keterlalua coba klo saudaranya yg hrs dilayani mlh diabekan!	5 Desember 2022	Proses pendaftaran di Puskesmas Bendan sudah menggunakan mesin antrian, setelah pasien mengambil nomer antrian, pasien menunggu di poli yang dituju (mesin antrian sudah buka mulai jam 07.00). Loker Pendaftaran dibuka jam 08.00 (yang perlu ke loket pendaftaran hanya pasien yg baru pertama kali periksa di Puskesmas Bendan dan/atau pasien Non BPJS Bendan. Untuk alur pelayanan masing-masing poli memang membutuhkan beberapa waktu dikarenakan ada proses administrasi Rekam Medis sampai Droping RM ke masing - masing poli. Pelayanan di poli / ruang pemeriksaan oleh tenaga kesehatan dimulai jam 08.00 dg diawali pemeriksaan asuhan keperawatan (anamnesa awal dan pemeriksaan tekanan darah, berat badan, suhu dll) kemudian dilanjutkan pemeriksaan dokter.	6 Desember 2022	2 Hari
5.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Hari Sabtu petugas pusk bendan olah raga ,hbs olah raga jam 08 petugas sarapan pagi saya nggendong bayi sdh duduk di dlm puskesmas DIUSIR disuruh keluar masak lansia nggendong bayi diusir keluar gara2 PETUGAS MAU SARAPAN KETERLALUAN! SUDAH JAM 08 LAGI ! PETUGAS MASA KINI MAU SARAPAN PASIEN DIUSIR,KEJAM AMAT!	5 Desember 2022	Setelah dilakukan croscek dengan petugas tidak ada pengusiran kepada pasien, Selama pandemi ini sesuai dengan SOP sebelum pelayanan pasien tidak diperkenankan menunggu diruang tunggu dalam puskesmas (area tertutup dengan kapasitas pasien dan pengantar pasien yang melebihi kursi tunggu dan jarak), hal ini demi mengurangi infeksi silang antar pasien pada ruangan tertutup. di	6 Desember 2022	2 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
					halaman depan puskesmas juga sudah diberikan kursi tunggu untuk pasien (ruang terbuka untuk sirkulasi udara dan terdapat atap sehingga pasien terlindung dari sinar matahari langsung ataupun hujan)		
6.	Sri Rahayu (Wali Rayhan Tegar)	Kanal Wadul Aladin	Saya mohon Pak,sistim pendaftaran & pelayanan di rubah yg bebih cepat! Saya percaya Pak Wali membela RAKYAT tdk membela Pejabat memang begitu pelayan yg adadi RS& PUSK	5 Desember 2022	Proses pendaftaran di Puskesmas Bendan sudah menggunakan mesin antrian, setelah pasien mengambil nomer antrian, pasien menunggu di poli yang dituju (mesin antrian sudah buka mulai jam 07.00). Untuk pelayanan dimasing - masing poli disesuaikan dengan keluhan pasien sehingga membutuhkan ketelitian didalam anamnesa maupun pemeriksaan terhadap pasien untuk menentukan kebutuhan pemeriksaan penunjang, diagnosa, menentukan terapi, usulan rujukan maupun proses edukasi, tindak lanjut ke depan : Petugas berusaha disiplin untuk melakukan komitmen dan kesepakatan mengenai pendaftaran jam pendaftaran dan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai pelayanan pasien pada poli rawat jalan dimulai jam 08.00	6 Desember 2022	2 Hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2022: 20 Laporan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2022: 20 Laporan							
Januari 2023							
1.	Lukman	Kotak saran	Tempat duduk di ruang tunggu perlu ditambah	16 Januari 2023	Ketika pasien rame, tempat duduknya jadi tidak memadai, jumlah pengantar pasien lebih dari 1 orang=> Petugas screening menjelaskan kepada pasien mengenai pembatasan jumlah pengantar pasien, usulan pemisahan ruang sehat dan ruang periksa sakit sudah dilakukan	30 Januari 2023	14 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
2.	Mutmainah	Kotak saran	Kamar mandi kurang bersih (ruang rawat inap)	19 Januari 2023	Koordinator tata graha sudah melakukan pembinaan langsung kepada petugas kebersihan, Petugas kebersihan berkomitmen untuk lebih disiplin dan giat dalam melaksanakan tugas	30 Januari 2023	11 Hari
Februari 2023							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Maret 2023							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
April 2023							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Mei 2023							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Juni 2023							
1.	Tunggul Jati	Kotak saran	Pengguna HP hampir semua orang, mohon sediakan tempat charge hp	6 Juni 2023	Pengusulan penyediaan tempat charge hp di ruang tunggu Sudah dilakukan pemasangan tempat charge Hp di ruang tunggu	14 Juni 2023	9 hari
Juli 2023							
1.	Aviana R.	Kotak saran	Mohon pimpinan untuk panggilan antrian sebaiknya, sekali panggil 5 orang seperti samsat biar cepat	3 Juli 2023	Pada hari tertentu jumlah pasien meningkat lebih banyak, petugas pendaftaran dan RM mengatur jadwal (memaksimalkan SDM yang ada)=> Koordinator Pelayanan Pendaftaran sudah mengatur jadwal dengan memaksimalkan SDM yang ada agar pelayanan tetap berjalan dengan baik	17 Juli 2023	14 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
2.	Hendro Wahyu	Kotak saran	Mohon tempat pendaftaran di tambah lagi, mengingat pendaftar/pasien tiap hari hampir 200 pasien	20 Juli 2023	Pada hari tertentu jumlah pasien meningkat lebih banyak, petugas pendaftaran dan RM mengatur jadwal (memaksimalkan SDM yang ada)=> Koordinator Pelayanan Pendaftaran sudah mengatur jadwal dengan memaksimalkan SDM yang ada agar pelayanan tetap berjalan dengan baik	21 Juli 2023	2 Hari
Agustus 2023							
1.	Putri Handyani	Kotak saran	Sering menemukan pengantar pasien ikut duduk di kursi. Sedangkan pasien yang lain yang sedang sakit atau ibu hamil tidak kebagian kursi. Harusnya kursi lebih diutamakan bagi pasien	14 Agustus 2023	Jumlah pasien dan pengantar yang banyak,, pasien sakit dan sehat masih bergabung dalam 1 ruang tunggu =>Puskesmas Sedang dilaksanakan Proses perbaikan gedung untuk pemisahan ruang sehat dan sakit Petugas skrining melakukan pengaturan dan pembatasan pengantar pasien	28 Agustus 2023	14 Hari
2.	Ali Rodhi	Kotak saran	Kalau bisa disediakan galon aqua	25 Agustus 2023	Petugas mengusulkan penyediaan galon pasien di ruang tunggu. Sudah disediakan galon air minum di ruang tunggu	28 Agustus 2023	3 Hari
3.	Ike Sukriawati	Kotak saran	Semua sudah baik menurut saya, tambahan untuk ruang bermain anak bisa dibuatkan, terima kasih	30 Agustus	penataan ulang ruang bermain anak yang lebih strategis, berada di lingkungan Poli MTBS,, tempat bermain anak yang di luar di depan ruang rawat inap juga sudah ada	13 September 2023	14 Hari
4.	Muzani	Kotak saran	Mohon tambah tempat duduk di ruang tunggu	31 Agustus 2023	Jumlah pasien dan pengantar yang banyak,, pasien sakit dan sehat masih bergabung dalam 1 ruang tunggu memenuhi kursi tunggu yang ada => Puskesmas Sedang dilaksanakan Proses perbaikan gedung untuk pemisahan ruang sehat dan sakit, kursi tunggu juga ditambah	13 September 2023	13 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
September 2023							
1.	Ali Maliki	Kotak saran	Kursi tunggu yang kurang memadai sehingga banyak ibu hamil yang harus berdiri menunggu antrian	9 September 2023	Puskesmas sedang dalam proses perbaikan ruangan, Pelayanan sehat dan sakit dalam proses pemisahan, ruang tunggu dipisah juga	14 September 2024	5 Hari
Oktober 2023							
1.	Ike Fibrianita	Kotak saran	Sistem pendaftaran via online perlu ditingkatkan lagi agar pasien lebih mudah untuk melakukan daftar antrian dari rumah	5 Oktober 2023	Kurangnya pengetahuan Masyarakat tentang pendaftaran menggunakan JKN mobile sehingga dilakukan sosialisasi mengenai pendaftaran menggunakan JKN mobile melalui sosmed	16 Oktober 2023	9 Hari
2.	Mardiyah	Kotak saran	Ruang tunggu pasien KIA perlu diperbaiki	7 Oktober 2023	Perbaiki atau penataan ulang ruang tunggu KIA di ruang baru setelah adanya pemisahan ruang pelayanan sehat dan sakit	16 Oktober 2023	9 Hari
3.	Nita sari Ningrum	Kotak saran	Kelamaan nunggu resep, obat di Poli gigi sudah antri di Farmasi 1 jam lebih	16 Oktober 2023	Petugas sudah berkomitmen untuk lebih teliti dan sering mengecek kelengkapan di aplikasi simpus agar tidak ada yang terlewat, sehingga pasien juga tidak menunggu lama sampai di antrian obat	16 Oktober 2023	1 Hari
November 2023							
1.	Wahyudin	Kotak saran	Waktu pelayanan ditepat waktukan lagi	2 November 2023	Petugas berkomitmen untuk disiplin memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan	16 November 2023	14 hari
2.	Moh. Abdul Gafur	Kotak saran	Mohon disediakan masker (tempat untuk masker kosong)	7 November 2023	Petugas (petugas screeniing) sudah mengisi masker pada kotak masker pasien	16 November 2023	9 hari
Desember 2023							
1.	Syifa Malinda	Kotak saran	Tolong tambahkan fasilitas tempat duduk, kebanyakan pasien tidak dapat tempat duduk	20 Desember 2023	PJ sarpras kaji ulang ketersediaan kursi ruang tunggu	30 Desember 2023	11 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
2.	Apriyas Triyanto	Kotak saran	Pelayanan yang penerima pasien ditambah jangan 2 petugas	28 Desember 2023	Petugas ada yang sedang cuti, Koordinator pelayanan mengatur jadwal petugas dengan memaksimalkan SDM yang ada	30 Desember 2023	3 Hari

Total Pengaduan Masuk Tahun 2023: 17 Laporan
Total Pengaduan Selesai Tahun 2023: 17 Laporan

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Bendan



dr. Dita Rasnasuri
NIP. 19770522 201001 2 006