

REKAP PENGADUAN TAHUN 2024
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 2024							
1.	Ny. S	Kotak saran	Tolong pintu ruang jaga diperbaiki / dikasih pelumas, suka bikin kaget (Pasien Ruang Flamboyan)	19 Januari 2024	Petugas sudah mengusulkan perbaikan pintu ruang jaga Pintu ruang jaga sudah diperbaiki	25 Januari 2024	6 Hari
2.	Tn. M	Kotak saran	Secara umum sudah bagus, hanya saja di ruangan cukup banyak nyamuk, dan di toilet tidak tersedia sabun.	26 Januari 2024	Petugas sudah mengusulkan pengadaan anti nyamuk elektrik, Untuk sementara pasien/keluarga disarankan membawa obat anti nyamuk elektrik sendiri, jika diperlukan	5 Februari 2024	10 Hari
3.	Tn. R.A	Kritik Saran/ Kessan BPJS	Saat antre obat menunggu agak lama, tapi pelayanan semua petugas puskesmas sangat ramah	29 Januari 2024	Perubahan system baru layanan menggunakan simpus, petugas lupa meneruskan resep obat ke farmasi pada aplikasi => Petugas berkomitmen untuk lebih teliti dan sering mengecek kelengkapan diaplikasi simpus agar tidak terlewat	5 Februari 2024	7 Hari
Februari 2024							
1.	Tn. M.A.	Ulasan Google	Di hari senin tgl 5 febuari 2024, Adik saya di bikin nangis sesenggukan krn di gentak2 dan di buat gaenak ati sama oknum pegawai puskes sini (Pas di bagian panggilan ke -2 pemeriksaan tensi), pdhl bayar tnp Bpjs. Pasien sbmlm adik saya juga kena gentakan nya. Adik saya gak berani cerita pas di tkp, baru cerita pulang sampe rumah. Tolong diperbaiki untuk layanan nya, jangan sampe hal tersebut terulang lagi pada pasien lain, yg jelas kami kapok untuk dateng kesini lagi. Untuk pegawai/dokter selain itu ramah, trimakasih	5 Februari 2024	Sudah ada arahan dari kepala puskesmas dan komitmen agar semua petugas lebih ramah dalam melayani pasien	19 Februari 2024	14 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Maret 2024							
1.	Ny.NN	Kanal laporgub	Saya seorang ibu hamil yang akan melakukan pemeriksaam USG, Sudah saya nunggu lama, baru masuk jam 12 siang, tidak jadi USG, disalahkan sama petugasnya atas jam kedatangan saya. Saya maklum dengan penjelasan pelayanan tidak hanya ibu hamil, ada pemasangan IUD, pemeriksaan bayi, dll.kenapa harus menyalahkan jam kedatangan saya yang terlambat? Masukan dari saya 1. Harusnya, jika masih ada pasien, mohon dokter/petugas jangan pulang dulu. 2. Perhatikan kondisi psikologis ibu hamil 3. Bijaklah dalam menyampaikan kesalahan dari pasien Saya tahu mungkin kesalahan ada di saya. Namun, ada baiknya kalau menyampaikan kesalahan saya dengan cara yang benar. Terima kasih	2 Maret 2024	Sudah ada arahan dari kepala puskesmas dan komitmen agar semua petugas lebih ramah dalam melayani pasien	5 Maret 2024	3 Hari
2.	Sdr. N.R.	Whatsapp Puskesmas	Saya periksa mata.. sebelumnya emang benar diminta biaya 10ribu.. tapi setelah periksa terus ada pembayaran 100 ribu.. dan dikasih obat.. obatnya juga itu seperti obat yang sodara saya dulu periksa disana dan cuman bayar biaya 10ribu.. apakah benar biaya tab 100ribu?.. dan 100ribu itu biaya apa saja	20 Maret 2024	Petugas menjelaskan Perda tarif terbaru untuk tindakan pengamilan corpal mata Pasien sudah memahami tentang perda tarif terbaru untuk tindakan pengamilan corpal mata	21 Maret 2024	1 Hari
April 2024							
1.	Ny. R.	Kotak saran	Ruang tunggu ditambah kipas supaya tidak panas	22 April 2024	Sudah dibuat usulan penambahan kipas angin di ruang	6 Mei 2024	14 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
2.	Ny.S.M.	Kotak saran	Semua petugas sangat baik, yang kurang kebersihan saja, masih banyak nyamuk, dan juga AC kurang dingin. Untuk pelayanan sangat memuaskan, petugas sangat baik, dan ramah serta sabar	24 April 2024	PJ tata graha sudah memberikan pembinaan kepada petugas kebersihan Servis AC sudah dilakukan	6 Mei 2024	12 Hari
Mei 2024							
1.	Sdr. F	Instagram puskesmas	Kalau dari segi dokter oke semua, ada satu mbak2 yang bagian ngecek tensi sama manggil nomor pasien kurang ramah, dan terkesan galak, saya lupa wajah dan namanya, semoga jadi perbaikan ke depannya, kejadian 2 minggu yang lalu	18 Mei 2024	Sudah ada arahan dari kepala puskesmas dan komitmen agar semua petugas lebih ramah dalam melayani pasien	20 Mei 2024	2 Hari
Juni 2024							
1.	Ny. D	Whatsapp Puskesmas	Tolong untuk pihak puskesmas lebih introspeksi lagi, kalau ngga ngotot minta rujukan nggak bakal dikasih, kalau sudah divonis dan dikatakan terlambat, sebagai orang tua yang menyesal, apakah hal itu sama juga dirasakan oleh pihak puskesmas?	12 Juni 2024	Petugas sudah menjelaskan Mengenai Rujukan BPJS mengikuti prosedur terkait dengan 144 diagnosa yang harus dapat ditangani/diselesaikan di FKTP	13 Juni 2024	1 Hari
2.	Nn. A. Y.	Ulasan Google	Untuk sistem pelayanan sudah bagus, tapi disayangkan untuk sikap dokternya, saya meminta SKD karena sakit dan hari itu digunakan untuk periksa, tapi dari jawaban dokternya padahal sakitnya tidak parah, apakah meminta SKD harus sakit parah dulu ya?	14 Juni 2024	Petugas sudah menjelaskan bahwa SKD diberikan atas indikasi dokter	18 Juni 2024	4 Hari
3.	Ny. NN	Kotak saran	Pelayanan menunggu antrean pemeriksaan diharap petugas lebih sat set lagi agar antrean tidak terlalu lama	28 Juni 2024	Petugas sudah berkomitmen untuk tetap disiplin menepati waktu pelayanan sesuai standar pelayanan	8 Juli 2024	10 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
Juli 2024							
Nihil Laporan (Tidak Ada Pengaduan)							
Agustus 2024							
1.	Ny. P	Whatsapp puskesmas	Mohon untuk ke depannya diperbaiki sistem pelayanannya. saya hari ini mendapatkan pengalaman buruk. Percuma saya daftar via mobile jkn apabila saya hampir 2 jam di sana yg terjadi adalah sy daftar h1 di poli kb, lalu sy dilempar ke poli umum, ketika saya tanya perawat laki-laki katanya suruh nunggu dipanggil saja, tp ketika sudah 15 menit tidak dipanggil saya tanyakan kembali ke perawat wanita, ternyata diberikan nomer antrian lalu menunggu lagi selama 20 menit, saya diberikan obat lalu ke poli kb lagi guna konfirmasi, diinformasikan bahwa diarahkan ke farmasi untuk ambil obat. Ketika saya antri menunggu hampir 20 menit ketika sy konfirmasi lagi kata petugas dibatalkan !!! tp ketika penjelasan dr poli kb nya adalah keselip dg pasien yg lain. Waktu saya terbuang, saya bekerja saya harus membuang waktu saya yg seharusnya bisa cepat pelayanannya. Percuma sy daftar online, percuma sistem online jika pelayanannya masih buruk. Mohon untuk dijadikan bahan evaluasi puskesmas bendan	28 Agustus 2024	Pasien kebetulan rame, kemungkinan terjadi miskomunikasi antara pasien dengan petugas. Untuk alur pelayanan pasien rujukan internal ke poli umum => pasien rujukan dari luar poli umum memegang nomer antrian, petugas menanyakan untuk diurutkan dalam antrian poli umum. Petugas farmasi tidak sengaja salah sebut nomer antrian pasien yang akan dibatalkan resep obatnya Tindak lanjut=> Petugas pengirim rujukan internal menerangkan alur kepada pasien yang akan dirujuk internal/ dikonsulkan ke poli lain Petugas sudah meminta maaf kepada pasien Petugas suddah berkomitmen agar lebih teliti dalam pelayanan	28 Agustus 2024	1 Hari
September 2024							
1.	Nn. F.	Kotak saran	Untuk jenis obat sebaiknya ditulis untuk obat apa saja (karena biarpun sudah dijelaskan, sampai rumah lupa)	30 September 2024	Tulisan (Ketikan) pada etiket obat sudah terhubung langsung dari aplikasi simpus, dan sesuai aturan standar penulisan etiket adalah	7 Oktober 2024	7 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
					tertera tanggal periksa, nama pasien, nama obat, dan aturan pakai Petugas memberikan etiket obat sesuai standar dan menerangkan secara lebih rinci kegunaan obat kepada pasien/keluarga secara langsung		
2.	Tn. A.H.	Kotak saran	Untuk petugas nomor antrian lebih ramah dan sopan dalam melayani	30 September 2024	Kepala puskesmas sudah melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai puskesmas agar memberikan pelayanan dengan ramah, membudayakan 3S dalam kondisi apapun	7 Oktober 2024	7 Hari
Oktober 2024							
1.	Ny. Mi	Kotak saran	Pelayanan kurang baik, mau kontrol disuruh pulang ambil obat, akibat luka bakar. Tetap suruh pulang tidak mau menindaklanjuti	30 Oktober 2024	Petugas (dokter) memberikan penjelasan kepada pasien menggunakan bahasa yang bisa dipahami dan diterima dengan baik oleh pasien	30 Oktober 2024	1 Hari
November 2024							
1.	Ny. M	Kotak saran	Ruangan tempat tidur terlalu panas (karena kipas angin tidak efisien sampai ke bed yang lain cuma fokus di bed Tengah apabila tirai ditutup, nyamuk banyak	11 November 2024	Sudah dibuat usulan penambahan kipas angin	18 November 2022	7 Hari
2.	Tn. K.	Kotak saran	Untuk pelayanan tindakan mohon jam 08.00 tepat sudah melakukan penanganan	21 November 2024	Petugas sudah melaksanakan komitmen untuk menepati jam mulai pelayanan	30 November 2024	9 Hari
3.	Ny. S.S.	Kessan BPJS	Kalau minta rujukan sakit apapun (sakit kulit maupun sakit gigi) dipermudah jangan dipersulit. Pasien juga punya masa depan	28 November 2024	Petugas sudah menjelaskan kepada pasien bahwa pemberian surat rujukan berdasarkan hasil pemeriksaan dan indikasi, memperhatikan 144 diagnosa yang bisa ditangani di FKT	30 November 2024	2 Hari
4.	Ny. N.K.	Kessan BPJS	Harus melakukan cek terhadap pasien lebih detail dan rinci, harap mencatat di komputer sebaiknya dilakukan oleh petugas lain, bukan	28 November 2024	Dokter sudah melaksanakan komitmen untuk melakukan pemeriksaan / pelayanan sesuai	30 November 2024	2 Hari

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi/Lama Penyelesaian Pengaduan
			dokternya, jadi dokter periksa/ memberi tindakan pasien lebih nyaman		standar, dengan menyesuaikan penggunaan E-RM		
Desember 2024							
1.	Tn. N.R.	Ulasan Google	Antrian 8 umum sudah lewat 1 jam belum dipanggil ke ruangan sudah kelewat sampai antrian 24 , ditanyakan baru dipanggil parah .	18 Desember 2024	Petugas sudah memiinta maaf dan memberikan penjelasan tentang sistem pemanggilan antrian pemeriksaan	23 Desember 2024	5 Hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2024: 21Laporan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2024: 21 Laporan							

Mengetahui
 Kepala UPT Puskesmas Bendan



Dita Rasnasuri
 NIP. 19770522 201001 2 006