

REKAP PENGADUAN TAHUN 2020 S/D 2022

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
Jan-20							
1	NIHIL						
Feb-20							
1	NIHIL						
Mar-20							
1	NIHIL						
Apr-20							
1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Saya pelanggan setia di Puskesmas ini dari papa saya sampai saya punya anak. Tolong pelayanan di perbaiki. Saya datang hanya berobat bukan mengemis. Anak saya panas dua hari, suhu 40,6. Jadi saya juga harus khawatir minta rujukan. Kenapa dokter laila nada tinggi. Saya disini bukan mengemis, bukan saya tidak kuat bayar rumah sakit tapi karena saya punya BPJS. Saya mampu bayar, tolong dokter berubah.	20/04/2020	Pembinaan Kepala Puskesmas dengan petugas unit terkait.	25/04/2020	5 Hari
Mei-20							
1	NIHIL						
Jun-20							
1	NIHIL						
Jul-20							
1	NIHIL						

Agust-20							
1	NIHIL						
Sep-20							
1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Untuk diperhatikan banyak nyamuk DB di area Puskesmas Noyontaan. Saran penyemprotan demi kenyamanan pengunjung.	11/09/2020	Tiap pagi hari sudah dilakukan penyemprotan di lingkungan Puskesmas dengan obat nyamuk spray dan melakukan siaran tentang PSN di Puskesmas dan di wilayah Kelurahan dengan siaran keliling.	11/09/2020	1 Hari
Okt-20							
1	Pelanggan	WA Grub Kejari	Tolong donk pemeriksaan bumil di Puskesmas di perbaiki lagi. Biar bumil tidak terlalu lama menunggu. Trims	21/10/2020	Pemeriksaan di KIA tergolong lama dibanding dengan poli lain dikarenakan memiliki standar tertentu agar pelayanan maksimal. Terutama untuk pemeriksaan bumil baru harus sesuai dengan prosedur standar anc terpadu.	21/10/2020	1 Hari
Nop-20							
1	NIHIL						
Des-20							
1	NIHIL						
Total Pengaduan Masuk Tahun 2020 : 3 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2020 : 3 Pengaduan							

Jan-21							
1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Pelayanan KIA lama, saran harus cepat karena pasien yang buru-buru.	25/01/2021	Penyampaian jawaban bahwa pelayanan KIA harus sesuai prosedur standar ANC terpadu melalui papan pengumuman yang tertempel dekat kotak kritik dan saran.	30/12/2021	5 Hari
2	Pelanggan	Pengaduan Langsung	Di unit pemeriksaan lama, dulu pasien 50-100 pemeriksaan cepat.	25/01/2021	Koordinasi dengan PJ UKP (PPU) dan koordinasi internal petugas PPU dalam pembagian tugas agar tidak terulang kembali masalah tersebut.	03/02/2021	8 Hari
3	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Saya daftar dulu, nimbang dulu tetapi yang di panggil belakang saya.	26/01/2021	Koordinasi dengan PJ UKP dan Pak Agung untuk mengaktifkan kembali mikrofon di nurse station. Mikrofon telah terpasang di Nurse Station sejak tanggal 22-2-2021	22/02/2021	26 Hari
Feb-21							
1	NIHIL						
Mar-21							
1	NIHIL						
Apr-21							
1	NIHIL						

Mei-21							
1	NIHIL						
Jun-21							
1	NIHIL						
Jul-21							
1	NIHIL						
Agust-21							
1	NIHIL						
Sep-21							
1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Saya ibu hamil 37 minggu, antri dari jam 8 sampai dengan selesai jam 11.30 padahal No. A005. Duduk lama badan sudah tidak karuan, mau rebahan tetapi tidak ada tempat. Mohon pelayanan dipercepat/sediakan tempat istirahat untuk ibu hamil. Terima kasih	01/09/2021	Menginformasikan kepada pelanggan ibu hamil tersebut bahwa dapat memanfaatkan ruang laktasi untuk menunggu pelayanan KIA. Pemberian Informasi dilakukan melalui WA kepada pelanggan oleh tim kepuasan pelanggan	01/09/2021	1 Hari
2	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Minta tolong dibuatkan papan informasi tambal gigi hari selasa dan kamis. Saya menunggu 3 jam hari jumat serasa sia-sia antri	03/09/2021	Membuat ulang papan pengumuman tentang jadwal tindakan gigi, lalu menempelkan kembali di pintu masuk Puskesmas	03/09/2021	1 Hari
Okt-21							

1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	Untuk nomer antrian gigi sebaiknya di pegang oleh pasien, tidak dikumpulkan bareng waktu pendaftaran.	26/10/2021	Konfirmasi dengan petugas skrining untuk memberi tahu kepada pasien bahwa pembagian nomor kouta gigi bukan untuk antrian gigi. Pasien mengantri sesuai nomor urut antrian pendaftaran (tidak boleh ditinggal). Menyampaikan informasi kepada pasien tersebut.	08/11/2021	13 Hari
Nop-21							
1	Pelanggan	Langsung	" Puskesmas Noyontaan semoga dalam pemanggilan nomor antrian lebih cepat lagi sehingga menunggunya tidak terlalu lama."	01/11/2021	Koordinasi dengan petugas loket untuk lebih mempercepat pelayanan dengan sistem barunya	08/11/2021	7 Hari
2	Pelanggan	Langsung	" Ngantri lama tolong lebih cepat penanganannya."	02/11/2021	Koordinasi dengan petugas loket untuk lebih mempercepat pelayanan dengan sistem barunya	08/11/2021	6 Hari

3	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran	" Pelayanan pagi lamban terutama di bagian obat. Mohon untuk di percepat lagi."	15/11/2021	Koordinasi dengan petugas penanggung jawab obat untuk membuat jadwal petugas dan menempatkan petugas obat dalam jumlah yang cukup pada hari ramai pelayanan Puskesmas sehingga pelayanan obat bisa lebih cepat.	18/11/2021	3 Hari
Des-21							
1	NIHIL						
Total Pengaduan Masuk Tahun 2021 : 9 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2021 : 9 Pengaduan							
Jan-22							
1	NIHIL						
Feb-22							
1	NIHIL						
Mar-22							
1	NIHIL						
Apr-22							
1	NIHIL						
Mei-22							
1	NIHIL						
Jun-22							

1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran, Langsung, Media Sosial Puskesmas	Lampu penerangan yang kurang terang. Apalagi ruang tunggu kok remang-remang. Jadi harap diganti yang lebih terang, biar ga banyak nyamuk	06/06/2022	Penggantian lampu dengan daya watt yang lebih besar di ruang tunggu PPU dan penyemprotan anti serangga.	30-Jun-22	24 Hari
Jul-22							
1	NIHIL						
Agust-22							
1	NIHIL						
Sep-22							
1	Pelanggan	Direct Message Instagram	Untuk area pendaftaran kalau bisa dipercepat layanannya biar tidak membludak pasien yang mau periksa	23/09/2022	Nomor antrian online pendaftaran akan diberlakukan berdasarkan mesin antrian per tanggal 1 Oktober 2022. Sementara ini masih persiapan alat dan tenaga untuk pelaksanaannya. Pelayanan di pendaftaran akan selalu sesuai dengan SPP Pendaftaran agar pelayanan dapat berjalan dengan baik	01/10/2022	7 Hari
Okt-22							
1	NIHIL						
Nop-22							

1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran, Langsung, Media Sosial Puskesmas	Keluhan secara langsung oleh XXXXXXXXXX "Tadi malam (18-11-2022) datang ingin mendaftar tapi petugas pendaftarannya bilang sudah tutup. Padahal kondisi di dalam tidak terlalu ramai"	01/11/2022	dilakukan pembinaan dan penjelasan klarifikasi oleh PJ UKP (dr. Monik) kepada seluruh petugas Pusdalu berkaitan keluhan pelanggan yang masuk secara langsung pada tanggal 19/11/2022. Seluruh petugas Pusdalu telah memahami penjelasan yang diberikan oleh PJ UKP.	19/11/2022	18 Hari
Des-22							
1	Pelanggan	Kotak Kritik & Saran, Langsung, Media Sosial Puskesmas	Keluhan melalui kotak kritik & saran oleh XXXXXXXXXX "Ruang tunggu sangat panas udaranya, mohon kipas diperbaiki"	15/12/2022	Usul Pengadaan Standing Fan	15/12/2022	1 Hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2022 : 4 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2022 : 4 Pengaduan							

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Noyontaan



dr. Fabiana Istia Herani
NIP. 19800215 200902 2 003