

ANALISA DAN TINDAK

NO	Tanggal	Jenis Keluhan	Poli/ruangan	Nama Pasien
1	4-Jan-21	Langsung	Ruang Pemeriksaan Umum (Dewasa)	Asrizal
2	10-Jan-21	Langsung	petugas vaksinasi	sukardi
3	13 Januari 2021	Facebook (FB)	petugas Vaksin	Dodi
4	3-Feb-21	Facebook (FB)	petugas vaksin	Harry Rivaldy
5	5-Feb-21	WhatsApp (WA)	Petugas Vaksin	Dedek

6	9-Feb-21	Elektronic (Wa)	Posyandu Jln Mandau Kel,Air jamban	Nur fadhilah putri
7	10-Apr-21	WhatsApp (WA)	Petugas Vaksin	Indah
8	11-Apr-21	Elektronik (Wa)	Puskesmas	Yasril
9	5-Apr-21	Langsung	Poli Umum	kristina
10	10-Apr-21	WhatsApp (WA)	petugas PE	Kartina
11	10-Apr-21	Langsung	Farmasi	Susi Safriani

12	21-Apr-21	WhatsApp (WA)	petugas PE	Santi
13	10 Mei 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	Sarah
14	13 Mei 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	Fitriani
15	23 Mei 2021	Langsung	Puskesmas	Surya

16	17 Mei 2021	Langsung	Ruang Rujukan	Trias Tasya
17	18 Mei 2021	WhatsApp (WA)	petugas PE	Lina
18	21 Mei 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	Johan Nixon
19	22 Mei 2021	WhatsApp (WA)	Petugas Vaksin	Shinta
20	22 Mei 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	ulibert
21	24 Mei 2021	WhatsApp (WA)	petugas PE	Serdima hutagalung
22	24 Mei 2021	WhatsApp (WA)	petugas PE	Suyatmi

23	8 Juni 2021	Facebook (FB)	petugas vaksin	Bela Santi
24	11 Juni 2021	Kotak saran	Laboratorium	Melisa
25	14 Juni 2021	Langsung	UGD	Raisa
26	20 Juni 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	Usman
7	17 Juni 2021	WhatsApp (WA)	Petugas Vaksinasi	Raufi
28	3 Juli 2021	WhatsApp (WA)	petugas vaksinasi	Aulya sisca

29	6 Juli 2021	Facebook (FB)	petugas vaksin	Kristin
30	5 Juli 2021	Facebook (FB)	petugas Vaksin	Bayu
31	7 Juli 2021	WhatsApp (WA)	petugas vaksin	Susi Maryati
32	9-Aug-15	Instagram (IG)	Petugas Vaksin	Sonia
33	9/8/2021	Kotak saran	Puskesmas	Rahman
34	13 Agust 2021	WhastApp (Wa)	admin	sefi utari

35	2/9/2021	Kotak saran	Puskesmas	Riri Octami
36	4-Sep-21	Instagram (IG)	Petugas Vaksin	Santoso
37	6-Sep-21	WhastApp (Wa)	Petugas Vaksin	Alifa
38	5 Oktober 2021	Instagram (IG)	Petugas Vaksin	Randy
39	16 Oktober 2021	WhatsApp (WA)	Petugas PE	Sukarto
40	22 Oktober 2021	WhatsApp (WA)	Petugas Vaksinasi	Sella
41	7-Nov-21	WhastApp (Wa)	Petugas Vaksin	Kartono

42	15-Nov-21	Facebook (FB)	Petugas Vaksin	Ruslan Melayu
43	6 Des 2021	WhastApp (Wa)	Petugas Vaksin	Desran
44	7 Des 2021	Instagram (IG)	Petugas Vaksin	Dewi Yulia
45	10/12/2021	Kotak saran	Puskesmas	Hartono
46	16 Des 2021	Facebook (FB)	Petugas Vaksin	Azzam
47	20-12-2021	Kotak saran	Puskesmas	Lidya pitriani
48	28 Des 2021	Instagram (IG)	Petugas Vaksin	Rahim Sjam

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Duri Kota



dr. Syafrida Anggie Siswelly
NIP.19870721 201504 2 003

**← LANJUT KELUHAN DAN KOMPLAIN
TAHUN 2021**

Keluhan	Analisa	Tanggal Tindak Lanjut	Tindak lanjut
terlalu lama dipanggil diruangan pemeriksaan	Karena proses di meja pendaftaran terlalu lama	4-Jan-21	Menambah petugas di loket pendaftaran, Mengingatkan kembali ke pasien untuk menyimpan Nomor Kartu Berobat.
Tolong buat kan kartu vaksin lagi	Kartu tanda vaksin	10-Jan-21	petugas menjelaskan bahwa masyarakat bisa akses kartu vaksin di aplikasi satu sehat mobile dan di cetak di percetakan
vaksin dosis 1 kapan ada jadwal dipuskesmas kak	untuk sekarang belum ada	13 Januari 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin masih kosong, apabila vaksin sudah tersedia kita akan infokan di Facebook dan IG Puskesmas
Apakah vaksin di puskesmas untuk booster ke 2 ada	vaksin kosong	3-Feb-21	petugas menjelaskan ke pengguna layanan bahwa vaksin kosong dan akan diinfokan kembali di FB/IG puskesmas
saya mau konsultasi bu dokter, semejak selesai vakain badan saya sakit buk kalau digerakkan	petugas menyarankan pengguna layanan untuk datang ke puskesmas berobat	5-Feb-21	petugas menjelaskan kepada pengguna layanan

Ponakan tadi pagi posyandu dapat suntik imunisasi yang dikasih. Ibunya kurang tau nama imunisasi yang dikasih. Pulang tidak dikasih obat dan skerang demam	Petugas sudah memberikan obat demam	9-Feb-21	Petugas sudah menanyakan ke pasien apakah obat demam ada atau tidak, petugas menyarankan ibu untuk memberikan parasetamol yang sdh diberikan ke ibu pasien
saya mau konsultasi bu dokter, semejak sleesai vakain badan saya lemas, keram perut dan sakit pinggang seperti mau haid	petugas menyarankan pengguna layanan untuk datang ke puskesmas berobat	10-Apr-21	petugas menjelaskan kepada pengguna layanan
ingin menanyakan cara pembuatan SKBW (surat Keterangan buta warna) bagaimana ??	Petugas sudah menjelaskan kepelanggan layanan	11-Apr-21	Petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan untuk pengurusan surat kesehatan untuk pemeriksaan Buta warna atau yang lainnya bawa Fotocopy KK atau KTP saia
Dokter lama	Dokter tidak ada ditempat	5-Apr-21	Petugas menjelaskan bahwa dokter sedang ada pasien darurat di UGD diharapkan bersabar
kami keluarga kontak erat bu,apa bisa kami di rapid	petugas menganjurkan kontak erat untuk datang ke puskesmas melakukan rapid	10-Apr-21	petugas menjelaskan kepada pengguna layanan
Menunggu obat terlalu lama	Banyak nya jumlah obat yang diracik	10-Apr-21	Sudah menambah petugas di farmasi

<p>Saya kepala TK pelopor jalan kayangan, saya mendapat informasi dari tetangga depan rumah bahwa ada warga sebelah rumah saya terkena covi, apakah mereka cukup dengan isolasi dirumah saja</p>	<p>petugas menganjurkan kepada pengguna layanan untuk tetap menjaga kesehatan dan tetap mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker</p>	<p>21-Apr-21</p>	<p>petugas sudah menjelaskan kepada pengguna layanan</p>
<p>saya pasien covid apakah ada obat herbal yang bisa diminum untuk daya tahan tubuh dokter</p>	<p>petugas memberikan solusi kepada pengguna layanan tetap minum obat dari dokter dan juga bolh herbal yang cocok untuk pasien</p>	<p>10 Mei 2021</p>	<p>petugas sudah menjelaskan kepada pengguna layanan</p>
<p>saya pasien covid sudah lama tidak jumpa anak saya,saya minta saran apa boleh saya berjumpa dengan anak saya dokter,saya sudah rindu anak saya</p>	<p>petugas menganjurkan kepada pengguna layanan untuk tetap menjaga kesehatan dan tetap mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker</p>	<p>13 Mei 2021</p>	<p>petugas sudah menjelaskan kepada pengguna layanan</p>
<p>Kursi roda tidak ada di depan</p>	<p>masyarakat membutuhkan kursi roda buat membawa keluarga pasien yang sakit masuk ke puskesmas</p>	<p>23 mei 2021</p>	<p>petugas menjelaskan kursi roda sudah ada tetapi lagi digunakan/dibawa ke belakang sehingga saat diperlukan tidak terlihat, dan petugas segera membawa kembali kedepan dan kursi roda selalu standby di depan</p>

Lama menunggu	Adanya Gangguan Pada Pcare	17 Mei 2021	Petugas sudah menjelaskan ke pasien agar bersabar
tenggorokan kurang enak, badan pegal-pegal, air ludah agak berlendir	petugas menyarankan untuk ke puskesmas	18 Mei 2021	petugas menyarankan ke pengguna layanan untuk memriksakan kesehatannya ke puskesmas
kalau disenpektan perlu biaya tidak buk	Petugas akan melakukan penyelidikan epidemiologi	21 Mei 2021	petugas melaksanakan disenfektan
saya guru di sekolah pelopor mau menanyakan apakah kami guru 38 orang bisa suntik covid di puskesmas duri	petugas menyarankan pengguna layanan untuk datang ke puskesmas melakukan vaksinasi covid	22 Mei 2021	petugas menjelaskan kepada pengguna layanan
apakah kami bisa minta dikeluarkan surat selesai isolasi mandiri	petugas menyarankan kepuskesmas untuk mengambil surat selesai isolasi	22 Mei 2021	petugas menyarankan ke pengguna layanan untuk datang mengambil surat selesai isolasi ke puskesmas
kalau bisa ibu serdima dan yunita rapid saja bu	petugas menyarankan untuk ke puskesmas	24 Mei 2021	petugas menyarankan ke pengguna untuk datang ke puskesmas melakukan pemeriksaan
Hasil swab nya berapa hari keluarnya,kok lama kali	petugas menyampaikan kepada pengguna layanan bahwa petugas juga menunggu kabar dri RS Arifin Ahmad	24 Mei 2021	petugas menjelaskan kepada pengguna layanan

kak yang sinovac berlaku untuk orangtua juga kah	tidak bu	8 Juni 2021	petugas menjelaskan bahwa vaksin digunakan untuk anak sampai umur 11 tahun karena keterbatasan vaksin.
Petugas labor nya tolong ditambah	petugas hanya 1 karena ada nya kegiatan di lapangan	13 Juni 2021	secara kebutuhan petugas kita sudah 3 orang dan cukup secara sistem, hanya setika petugas 1 orang di labor, 1 di TCM dan 1 orang lagi turun kegiatan UKM kepala sudah melakukan pembinaan kembali ke petugas. Ager petugas yang di
Petugas dokter nya tidak di tempat	dokter di tempat pada saat pasien membutuhkan	17 Juni 2021	sudah di konfirmasi ke dokter yang bertugas dan diharapkan dokter standby di tempat
apakah kami bisa minta dikeluarkan surat selesai isolasi mandiri	petugas menyarankan ke puskesmas untuk mengambil surat selesai isolasi	20 Juni 2021	petugas menyarankan ke pengguna layanan untuk datang mengambil surat selesai isolasi ke puskesmas
Min, besok masih adakah vaksin Pfizer untuk booster	Vaksin ada	17 Juni 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin pfizer tersedia
maaf bertanya larut malam, takut lupa vaksin booster apa masih ada	vaksin kosong	23 Mei 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin masih kosong, apabila vaksin sudah tersedia kita akan infokan di Facebook dan IG Puskesmas

min yang sinovac berlaku untuk orangtua juga kan ?	tidak bu	6 Juli 2021	petugas menjelaskan bahwa vaksin digunakan untuk anak sampai umur 11 tahun karena keterbatasan vaksin.
vaksin dosis 1 kapan lagi jadwalnya	untuk sekarang belum ada	5 juli 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin masih kosong,apabila vaksin sudah tersedia kita akan infokan di Facebook dan IG Puskesmas
pak/bu di puskesmas kota apakah masih ada vaksin booster	vaksin kosong	7 Juli 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin masih kosong,apabila vaksin sudah tersedia kita akan infokan di Facebook dan IG Puskesmas
info buk kapan vaksin ke 2 di mulai,dimana kami bisa cek infonya	vaksin sudah tersedia	9-Aug-15	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan bahwa vaksin sudah tersedia tgl 9 Agustus 2021
Pelayanannya baik, semoga konsisten kedepannya	petugas melaksanakan pelayanan sesuai prosedur	9/8/2021	puskesmas berharap kedepannya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang lebih baik
mohon informasi imunisasi HB0 untk bayi baru lahir	Boleh kak	13 Agust 2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan agar membawa bayi ke puskesmas

Pelayanannya baik, semoga konsisten kedepannya	petugas melaksanakan pelayanan sesuai prosedur	2/9/2021	puskesmas berharap kedepannya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang lebih baik
Syarat Vaksin apa min	Fotokopi KTP/KK/KIA	4-Sep-21	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan apa saja persyaratan untuk Vaksin
Numpang tanya kak, saya vaksin ke 1 januari 2021 kapan jadwal vaksin ke 2 dipuskesmas kak	boleh datang kepuskesmas vaksin tersedia	6-Sep-21	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan agar datang di jam pelayanan yang sudah di tentukan
Syarat Vaksin apa min	Fotokopi KTP/KK/KIA	5 Oktober 2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan apa saja persyaratan untuk Vaksin
apakah kami bisa minta dikeluarkan surat selesai isolasi mandiri	petugas menyarankan kepuskesmas untuk mengambil surat selesai isolasi	16 Oktober 2021	petugas menyarankan ke pengguna layanan untuk datang mengambil surat selesai isolasi ke puskesmas
Min, besok masih adakah vaksin Pfizer untuk booster	Vaksin ada	22 Oktober 2021	petugas sudah menjelaskan ke pelanggan layanan bahwa vaksin pfizer tersedia
Numpang tanya min, saya vaksin ke 1 di sumbar, kapan dosis 2 ada nya buk	vaksin di Puskesmas boleh,	7 Nov2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan agar datang di jam pelayanan yang sudah di tentukan

info buk kapan vaksin ke 2 sinovak di mulai,terima kasih.	vaksin sudah tersedia	20-Dec-21	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan bahwa vaksin sudah tersedia tgl 20 Des 2021
Numpang tanya bos, saya vaksin ke 1 di samosir,Gak mungkin saya pulang ke samosir tuk vaksin ke 2	vaksin di Puskesmas boleh,	6 Des 2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan agar datang di jam pelayanan yang sudah di tentukan
buk mau tanya vaksin dosis 2 apa boleh di duri ? Soalnya vaksin 1 nya kemarin di Ujung tanjung vaksin Sinovac	Boleh kak, vaksin tersedia	7 Des 2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan agar datang di jam pelayanan yang sudah di tentukan
Pelayanannya baik, semoga konsisten kedepannya	petugas melaksanakan pelayanan sesuai prosedur	10/12/2021	puskesmas berharap kedepannya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang lebih baik
kak besok ada suntik moderna	vaksin Kosong	16 Des 2021	petugas menjelaskan ke pengguna layanan bahwa vaksin moderna masih kosong
Pelayanannya baik, semoga konsisten kedepannya	petugas melaksanakan pelayanan sesuai prosedur	20-12-2021	puskesmas berharap kedepannya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan
Syarat Vaksin apa min	Fotokopi KTP/KK/KIA	28 Des 2021	petugas sudah menjelaskan ke pengguna layanan apa saja persyaratan untuk Vaksin

Duri, 30 Mei 2021
Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Susi Alianti', with a horizontal line underneath the name.

dr. Susi Alianti
NIP: 196906212003122002

Keterangan
<p>Jangka Waktu penyelesaian 35 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 4 Jan 2021</p>
<p>Jangka Waktu penyelesaian 35 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 Jan 2021</p>
<p>Jangka waktu Penyelesaian 3 hari. Kasus selesai dan di tutup tanggal 16 Januari 2021</p>
<p>Jangka Waktu penyelesaian 45 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 3 Feb 2021</p>
<p>Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 5 february 2021</p>

4

5

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 09 Feb 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 April 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 11 April 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 1 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 5 April 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 april 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 April 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 April 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 Mei 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 13 Mei 2021

Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 23 Mei 2021

Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 17 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 18 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 22 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 22 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 24 Mei 2021
Jangka Watu penyelesaian dalam 2 hari dan kasus selesai dan ditutup tanggal 24 Mei 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 11 Juni
2021

Jangka Waktu
penyelesaian dalam 24
jam dan kasus selesai
dan ditutup tanggal 13
Juni 2021

Jangka waktu
Penyelesain 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 17 Juni
2021

Jangka Waktu
penyelesaian dalam 24
jam dan kasus selesai
dan ditutup tanggal 20
Juni2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 17 Juni
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 23 Mei
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 6 Juli 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 5 Juli 2021

Penyelesain 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 7 Juli 2021

jangka waktu
Penyelesaian 1 Bulan.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 10
September 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 9 Agustus
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 13 Agust
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 2 Nov 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 7
September 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 6
September 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 5 Oktober
2021

Jangka Waktu
penyelesaian dalam 24
jam dan kasus selesai
dan ditutup tanggal 16
Oktober 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 22 Oktober
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 7 Nov 2021

jangka waktu
Penyelesaian 1 Bulan.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 20 Des
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 6 Des 2021

Jangka waktu
Penyelesain 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 7 Des 2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 10 Des
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 16 Des
2021

Jangka waktu
Penyelesaian 24 Jam.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 20 Des

Jangka waktu
Penyelesaian 3 hari.
Kasus selesai dan di
tutup tanggal 28 Des
2021