

NO	Tanggal	Jenis Keluhan	Poli/ruangan	Nama Pasien
1	2-Jan-24	Form Pengaduan	Pemeriksaan Umum (Dewasa)	-
2	19-Jan-24	Langsung	Loket pendaftaran	Nina Deliana
3	21-Jan-24	Elektronik (WA)	Desa Duri Timur	Hartati
4	5-Feb-24	Form Pengaduan	Apotik	-
5	12-Feb-24	Langsung	Puskesmas	Afrianton
6	18-Feb-24	Elektronik (WA)	Desa Duri Timur	Meri H
7	21-Feb-24	Elektronik (WA)	Desa Duri Timur	Meri H

8	5 Maret 2024	Form Pengaduan	Pemeriksaan Umum (Dewasa)	-
9	14 Maret 2024	Form Pengaduan	Laboratorium	-
10	25 Maret 2024	Langsung	Rujukan	Hasan Basri
11	9-Apr-24	Langsung	Puskesmas	Jasniati
12	13-Apr-24	Kotak saran	Laboratorium	-
13	17-Apr-24	Kotak saran	Puskesmas	-
14	18-Apr-24	Elektronik (WA)	KIE	Kemenkes
15	15 Mei 2024	Elektronik (WA)	Poli Umum	Ryan
16	31 Mei 2024	Kotak saran	Puskesmas	Pinem

17	7 Juni 2024	Elektronik (WA)	Kel. Air Jamban	Rifky
18	10 Juni 2024	Link BPJS	Gigi	-
19	17 Juni 2024	Elektronik (WA)	Puskesmas	Nella Ylstr
20	19 Juni 2024	Kotak saran	Pemeriksaan Umum (Dewasa)	
21	21 Juni 2024	Elektronik (WA)	Petugas Rujukan	yusrizal
22	22 Juni 2024	Elektronik (WA)	Petugas Rujukan	ponirah
23	22 Juni 2024	Elektronik (WA)	petugas Admin	riska

24	23 Juni 2024	Elektronik (WA)	petugas Admin	nissa
----	--------------	-------------------	---------------	-------

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Duri Kota



dr. Syafrida Anggie Siswelly M.M
NIP.19870721 201504 2 003

**ANALISA DAN TINDAK LANJUT KELUHAN DAN KOMPLAIN (UKM)
TAHUN 2024**

Keluhan	Analisa	Tanggal Tindak Lanjut
Tempat duduk ada yang goyang dan waktu yang terlalu lama pelayanan kurang cepat	Kursi tunggu kurang sedangkan pasien ramai	12-Feb-24
Saat menunggu untuk mendaftar petugasnya lama sekali saat mendaftarkan 1 orang saja, dan tempat mendaftar jangan satu ruangan karena terlalu sesak dan panas	Pasien pada hari itu ramai dan adanya gangguan jaringan pada Simpus	19-Jan-24
Assalamualaikum ibu Kapus dan Tim, ada laporan dari pak RT 005 dan Rw 004 kelurahan Duri Timur bahwa warganya terjangkit DBD,mohon arahan untuk Fogging.	Petugas belum mendapatkan informasi dari rumah sakit. Petugas menunggu surat diantar ke Puskesmas kemudian ditindaklanjuti.	21-Jan-24
Ruang pendaftaran dan apotik sebaiknya terpisah	pihak puskesmas sedang mempertimbangkan	5-Feb-24
Pasien kurang puas terhadap sarana dan prasarana di puskesmas	Kursi tunggu kurang sedangkan pasien ramai	12-Feb-24
Assalamualaikum ibu Kapus dan Tim, ada laporan dari pak RT 002 dan Rw 005 kelurahan Duri Timur bahwa ada 2 warganya yang dirawat karena terjangkit DBD,mohon arahan untuk Fogging.	Pihak Puskesmas sudah menjadwalkan petugas untuk turun ke lapangan untuk PE (Pemantau Epidemilogi)	18-Feb-24
Assalamualaikum ibu Kapus dan Tim, izin bertanya apakah wilayah RT 003 Rw 005 sudah dikunjungi buk ? Pak RT nya nanya terus karena warganya ada dirawat di Permata Hati.	Pihak Puskesmas sudah menjadwalkan petugas untuk turun ke lapangan untuk PE (Pemantau Epidemilogi)	19-Feb-24

Petugas kurang ramah	petugas sudah menerapkan 5 S	5 Maret 2024
tidak puas, petugas ketus	petugas sudah menerapkan 5 S	14 Maret 2024
Pasien mengeluh surat rujukan terlalu lama	rujukan yang dikeluarkan banyak sehingga nama pasien diurutan akhir	25 Maret 2024
kenapa BPJS mati padahal belum pernah digunakan	sebenarnya BPJS nya aktif, hanya yang bersangkutan tidak mengetahui bahwa BPJS nya aktif, yang bersangkutan beranggapan BPJS nya sama dengan BPJS tetangganya yang tidak aktif.	9-Apr-24
dkarenakan pengadaan CATIN 1 minggu 2 kali mohon untuk mempertimbangkan jam operasional, mengingat tes Catin hanya bisa di urus di Puskesmas kecamatan.	masih dalam pertimbangan pihak puskesmas	13-Apr-24
pelayanan lama menunggu	adanya gangguan jaringan pada pendaftaran	17-Apr-24
saya baru dari Posyandu, miris sekali dengan makanan pendamping yang diberikan gimana mau maju gizi anak-anak indonesia kalau yang dikasih lauknya nugget sama puding kemanisan	Pemberian makanan tambahan (PMT) di posyandu teratai kel Gajah Sakti tidak pernah berupa nugget dan puding saja tapi nasi goreng mentega+nugget+pudding	26-Apr-24
Mau nanya buk mata terasa ada yang mengganjal terus keluar air kenapa tu ya bu,gimana solusi nya ya bu biar rasa mengganjal di dalam kelopak mata keluar buk	pasien sakit mata	15 Mei 2024
diharapkan di kamar mandi di pasang gantungan baju	gantungan di kamar mandi memang tidak ada	31 Mei 2024

Assallammualaikum ibuk kepala UPT dan Tim, izin menyampaikan bahwa di kelurahan air jamban tepatnya di RT 004 Rw 027 ada 1 orang yang terserang DBD, dan dirawat RS Mutiasari mohon arahnya terimakasih.	Petugas belum mendapatkan informasi dari rumah sakit. Petugas menunggu surat diantar ke Puskesmas kemudian ditindaklanjuti.	8 Juni 2024
Tidak puas, karena dokter yang memeriksakan gigi saya tidak sopan,meletakkan alat sembarangan,perawat dan dokternya asik bercerita,alat duduk giginya tidak berfungsi	kurangnya komunikasi antara pasien dan dokter	10 Juni 2024
Hallo buk,apakah selasa Puskesmas Buka ?	Petugas sudah memberikan penjelasan ke pasien	17 Juni 2024
sebaiknya prosedur pelayanan tertulis di papan informasi, agar informasi yang didapat masyarakat lebih akurat dan jumlah kursi diperbanyak	tidak ada nya informasi di papan informasi	22 Juni 2024
petugas rujukan tidak ramah,apabila sya bertanya jawabannya ketus	petugas rujukan sudah dipanggil	21 Juni 2024
minta tolong bu,karna kami udah di pekan baru bu	pasien tidak ada	22 juni 2024
selamat siang bu,permisi untuk pemeriksaan kesehatan catin jadwalnya di hari apa saja ya bu ?	jadwal setiap hari Rabu dan Sabtu	22 juni 2024

kalau cek Hb di puskesmas berapa kak/bang	tidak bayar (gratis)	23 Juni 2024
--	------------------------	--------------

Duri, 28 Juni 2024
Tim Pengelola Pengaduan
Pelayanan Publik



dr. Susi Alianti M.M
NIP: 196906212003122002

Tindak lanjut	Keterangan
Pihak puskesmas sudah menambah kursi tunggu di ruang tunggu	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 12 Feb 2024
Menambah petugas di loket pendaftaran, memperbaiki jaringan Simpus agar lebih baik	Jangka Waktu penyelesaian 50 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 19 Jan 2024
Petugas sudah melakukan pemantauan di kawasan perumahan pasien dan melakukan Fogging	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 Jan 2024
denah puskesmas sudah ketentuan dari Dinas kesehatan	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 5 Feb 2024
Pihak puskesmas sudah menambah kursi tunggu di ruang tunggu	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 12 Feb 2024
Petugas sudah melakukan pemantauan di kawasan perumahan pasien dan melakukan Fogging	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 18 Feb 2024
Petugas sudah melakukan pemantauan di kawasan perumahan pasien dan melakukan Fogging	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 19 Feb 2024

Mengingatkan kembali petugas Agar menerapkan 5 S	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 5 Maret 2024
Mengingatkan kembali petugas Agar menerapkan 5 S	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 14 Maret 2025
Memprioritaskan pasien lansia	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 25 Maret 2024
Menganjurkan yang bersangkutan untuk menginformasikan langsung ke BPJS	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 09 April 2024
menjelaskan ke pasien bahwa jika catin dilaksanakan setiap hari tidak efektif karena pesertanya sedikit	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 13 April 2024
pihak puskesmas akan berusaha memperbaiki jaringan agar pelayanan nyaman	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 17 April 2024
pihak puskesmas sudah melakukan klarifikasi pelaksanaan kegiatan posyandu	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 18 April 2024
petugas menjelaskan ke pengguna layanan agar berobat ke puskesmas sehingga dapat dilakukan pemeriksaan oleh dokter secara langsung	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 15 Mei 2024
pihak puskesmas akan mengadakan	Jangka Waktu penyelesaian dalam 24 jam dan kasus selesai dan ditutup tanggal 31 Mei 2024

Petugas sudah melakukan pemantauan di kawasan perumahan pasien dan melakukan Fogging	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 8 Juni 2024
pihak puskesmas sudah menindaklanjuti perawat dan dokter yang bertugas agar lebih disiplin dalam bertugas	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 10 Juni 2024
Petugas memberikan penjelasan bahwa hari selasa tutup dan pelayanan akan dibuka kembali hari Rabu	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 17 Juni 2024
kepala melakukan inspeksi dan arahan agar petugas menempelkan informasi terkait program puskesmas dan pencapaiannya.	Jangka Waktu penyelesaian 2 hari dan kasus selesai dan ditutup tanggal 22 Juni 2024
pihak puskesmas sudah di nasehati dan diberikan peringatan agar lebih ramah dan disiplin	Jangka Waktu penyelesaian 15 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 Juni 2024
petugas rujukan melaporkan kedokter jaga agar memberikan rujukan ke pengguna layanan yang sudah di pekanbaru dan meminta KK	Jangka Waktu penyelesaian 45 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 Juni 2024
petugas ,menjelaskan bahwa jadwal catin sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan	Jangka Waktu penyelesaian 35 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 21 Juni 2024

petugas ,menjelaskan bahwa pemeriksaan Hb gratis,dan menganjurkan agar dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh dokter	Jangka Waktu penyelesaian 35 menit dan kasus selesai dan ditutup tanggal 23 Juni 2024
---	---