

LAPORAN PENGADUAN DAN SARAN MASYARAKAT
(Via Kotak Saran, Google, Facebook, WhatsApp)
PUSKESMAS GEDANGAN
2021

NO	TANGGAL	ASAL PENGADU	ALAT/SARANA PENGADUAN	URAIAN	DITUJUKAN KE	TINDAK LANJUT	EVALUASI
1	5 Januari 2021	Fadli Ketajen 1/1	Kotak Saran	Antrian lama sehingga kurang cepat	Loket	Melakukan evaluasi kembali kinerja dan system antrian di loket	Sudah disesuaikan petugas sesuai juga sistem
2	7 Februari 2021	Vinaca Gedangan 1/1	Kotak Saran	Petugas loket kurang ramah	Loket	Untuk meningkatkan kembali dengan budaya mutu terutama pelayanan di puskesmas, koordinasi dengan PJ mutu (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)	Petugas loket s menerapkan 5S
3	20 Februari 2021	Azizah Ketajen	Kotak Saran	- Petugas loket lambat - pasien di puter-puter kesana kesini ke poli-poli	Loket	Petugas loket adalah menginformasikan alur pelayanan loket sesuai dengan pasien sakit, anak, bumil, lansia, umum	Pasien sudah d alur pelayanan dengan keluhan sudah antri/nun masing-masing
4	4 Maret 2021	Iis Punggul	Kotak Saran	Petugas loket ketus, tidak ramah, kasar	Loket	- Koordinasi dengan PJ Mutu, UKP, UKM - Melakukan rolling petugas loket	Petugas loket s Rolling yang dic pindah kebelaka
5	13 Maret 2021	Putri Sawotratap 4/2	Kotak Saran	Agar tidak lama menunggu status pasien dibawa sendiri seperti dulu sehingga lebih cepat di tangani	Loket	Petugas loket agar memberitahu pada pasien yang daftar di loket membawa status pasien tidak bawa sendiri	Petugas loket s informasi pada l yang daftar di lo
6	1 Mei 2021	Sumiatun Gedangan	Kotak Saran	Kursi tunggu kurang sehingga tidak sebagian duduk harus berdiri lama	Sarana dan Prasarana	- Menambah kursi lagi di ruang tunggu - Memberi info bahwa puskesmas masih baru pindahan dari puskesmas lama	- Ruang tunggu tambah kursin - Pasien tidak a yang berdiri
7	20 Mei	Dewi	Kotak Saran	Tidak ada handsanitizer	Sarana dan	- Memberikan handsanitizer di setiap	Handsanitizer su

LAPORAN PENGADUAN DAN SARAN MASYARAKAT
(Via Kotak Saran, Google, Facebook, WhatsApp)
PUSKESMAS GEDANGAN
2021

NO	TANGGAL	ASAL PENGADU	ALAT/SARANA PENGADUAN	URAIAN	DITUJUKAN KE	TINDAK LANJUT	E
1	Januari 2021	Inisial YB	Google Map	Pelayanan sangat kasar, dan tidak sopan	Loket	Meningkatkan kembali tentang budaya mutu pelayanan puskesmas dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)	Pe men
2	Februari 2021	Inisial IK	Google Map	Mohon untuk dievaluasi di bagian pendaftaran sedikit ramah dan sopan	Loket	Tetap terus mengingatkan pada petugas loket agar tetap melaksanakan 5S	Pet men
3	Maret 2021	Inisial B	Google Map	Pelayanan masih buruk, petugas pendaftaran kurang ramah	Loket	Mengadakan rapat intern, P J UKM, UKP, IKM untuk merolling petugas loket	Pet suda
4	Mei 2021	Inisial RN	Google Map	Tenaga kesehatan, PNS isine wong atos-atos, kaku ketus, Tuwek tuwek pisan	Loket	Mengevaluasi kembali pada petugas loket	Meng Inter UKP
5	Juni 2021	Inisial S	Google Map	Kecewa dengan pelayanan terutama admin yang di depan, hanya tidak membawa kartu BPJS tapi bisa menunjukkan no BPJS tetap tidak bisa	Loket	Menggali informasi/permasalahan pada petugas loket agar bisa mencari solusi (miss komunikasi) mengadakan evaluasi	- Koor deng P J U - Men SOP

Sidoarjo,

Mengetahui,

P.J.Tim pengelola pengaduan



Tri Sulastyo, A.Md.KeB

NIP. 197002041993012001

	2021	Sawotratap		di tiap ruang pelayanan	prasarana	ruang pelayanan dan di depan + loket	pasang di ruang + loket
8	28 Mei 2021	Karminah Gedangan	Kotak Saran	Tolong diberikan tulisan/ nomer di setiap ruangan pelayanan biar tidak bingung mencari	Sarana dan prasana	- Memasang nomer di setiap di ruang pelayanan dan alur pelayanan	- No ruangan s terpasang da pelayanan
9	19 Juni 2021	Rinaldi	Kotak Saran	Petugas loket pelayanan kurang baik, malas, lupa membawa kartu BPJS, di kasih KTP tapi masih tetap butuh no BPJS	Loket	Mengingatkan kembali untuk bisa di terapkan, mengalli pada petugas loket permasalahannya	Loket sudah dil per orang di ma masing pendaff pengambilan b
10	8 Juli 2021	Wanto PAP 3/5	Kotak Saran	Puskesmas harus punya wadah/tempat khusus untuk mengurus warga yang positif di rumah	PJ Mutu PJ Covid	Berkoordinasi dengan Kepala Puskesmas, PJ Mutu, PJ Covid	Puskesmas tidak tempat sudah e Covid di desa d pilar
11	26 Juli 2021	Arief Semambu ng	Kotak Saran	Mohon ditinjau kembali proses diagnose dengan perawat dan dokter yang terjadi berkumpul dalam satu ruangan ada 3 pasien sedangkan sakit dalam ruangan sehingga ada 1 pasien bisa tertular	Sarana dan prasarana PJ Mutu	Berkoordinasi dengan kapus, PJ Mutu	Menjaga kondisi sehingga bisa r

Sidoarjo,

Mengetahui,

P.J. Tim pengelola pengaduan



Tri Sulastiyono, A.Md.Keb

NIP. 197002041993012001