
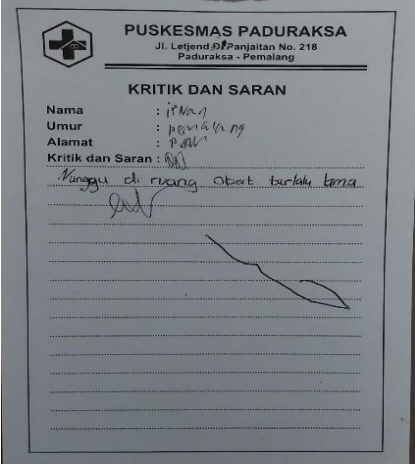

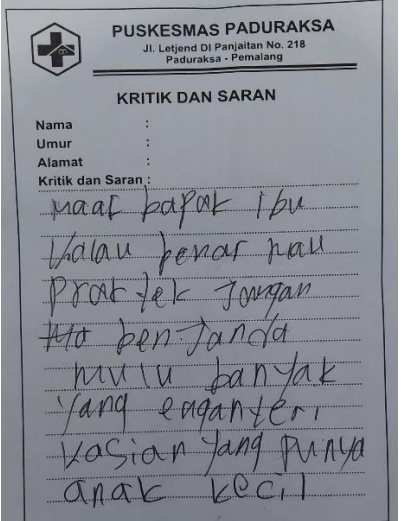
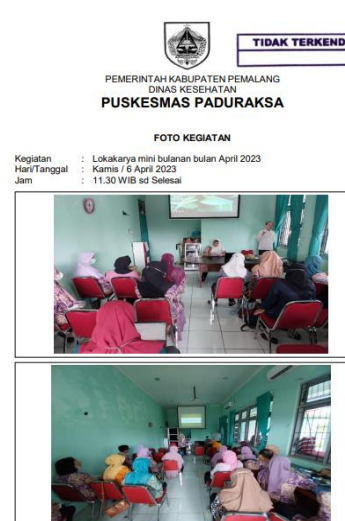








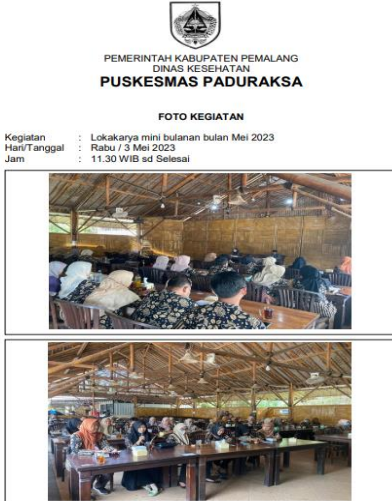
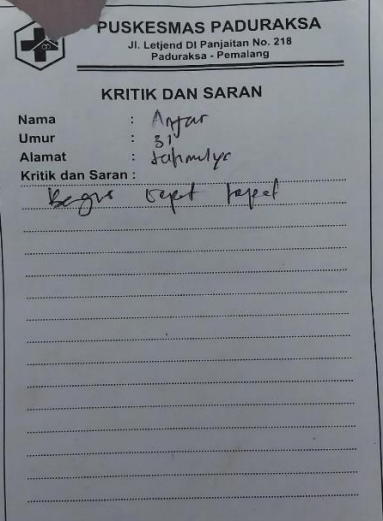

**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PADURAKSA**

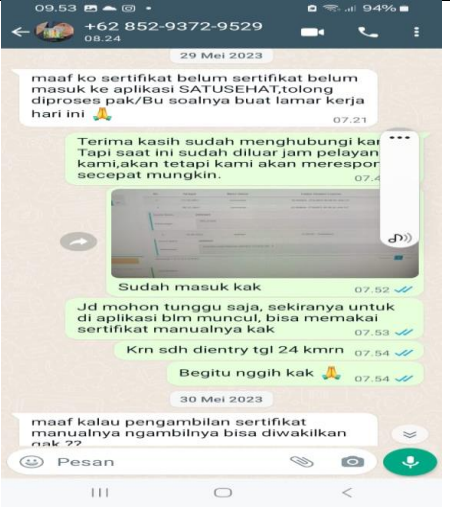
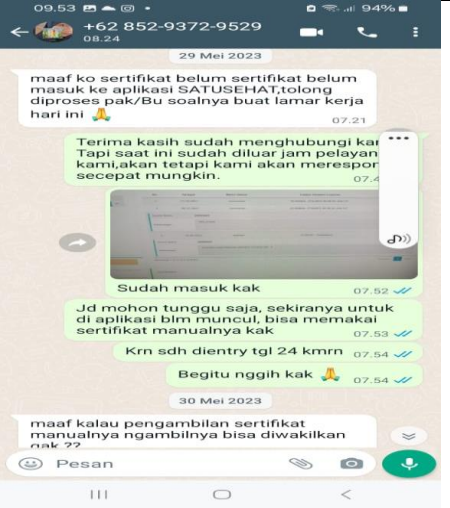
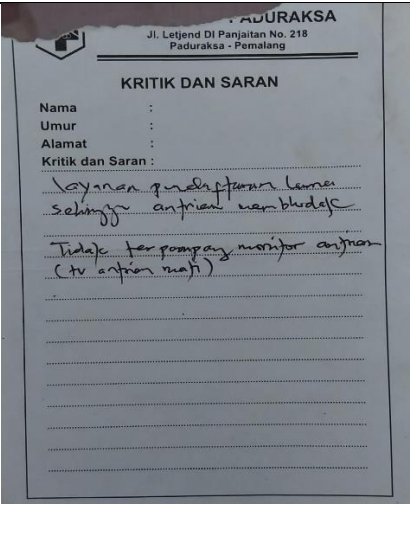

REKAPITULASI PENYELESAIAN PENGADUAN TAHUN 2023


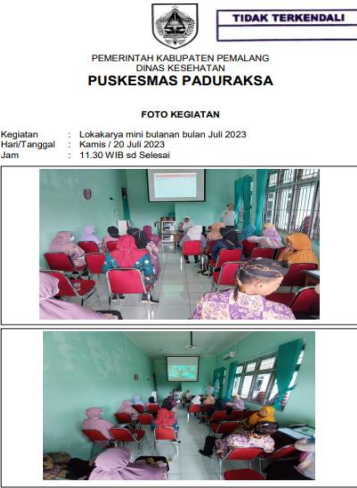

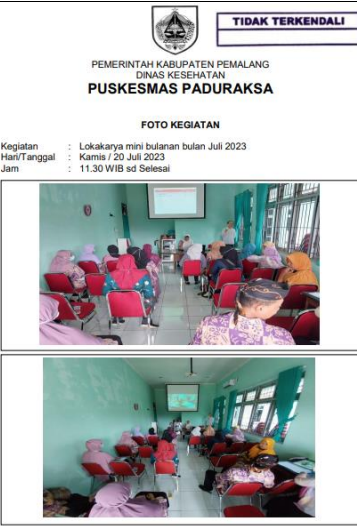
No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
1	22 Januari 2023, Whatsapp		Penelaah : Permintaan pemeriksaan di kecamatan (gesit danuri top) Klasifikasi : Non maladministrasi (masukan)	PJ UKM	Terimakasih atas masukannya, kegiatan cek kesehatan dan kebugaran (GESIT DANURI TOP) sudah kami agendakan di tahun 2023, unuk pelaksanaannya akan kami koordinasikan lebih lanjut dengan bapak Camat	Koordinasi dengan kecamatan tgl 27 januari terkait kegiatan gesit danuro top rencananya akan dilaksanakan bulan juli	

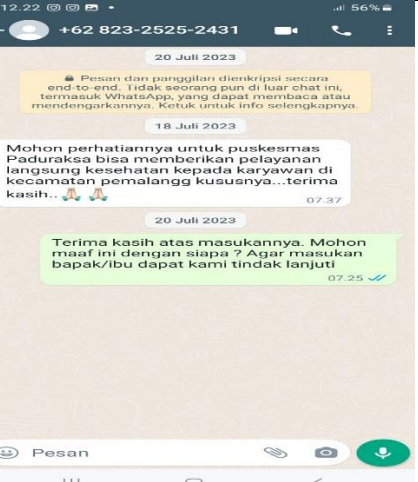
No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
2	26 Januari 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Waktu tunggu pelayanan lama di ruang obat</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlarut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, sebagai tindak lanjut dari pengaduan ini, akan kami evaluasi kembali terkait waktu pelayanan di ruang obat	Rapat tim mutu tanggal 31 Januari 2023, akan ada penambahan petugas dari karyawan puskesmas pada saat jumlah pasien banyak (tentative)	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN PUSKESMAS PADURAKSA FOTO KEGIATAN</p> <p>Kegiatan : Rapat Tim Mutu Hari/Tanggal : Selasa, 31 Januari 2023 Jam : 11.00 WIB sd Selesai</p>
3	9 Maret 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Kurang nyaman karena terlalu banyak bercanda</p> <p>Klasifikasi : Tidak patut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, sebagai tindak lanjut dari pengaduan ini, akan kami evaluasi kembali tentang pelayanan kami terutama perilaku petugas saat bertugas	Rapat minilok tanggal 6 april 2023, dihimbau kepada semua karyawan untuk lebih professional dalam melayani pasien (tidak bercanda saat melayani pasien)	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN PUSKESMAS PADURAKSA FOTO KEGIATAN</p> <p>Kegiatan : Lokakarya mini bulan April 2023 Hari/Tanggal : Kamis 6 April 2023 Jam : 11.30 WIB sd Selesai</p> <p>TIDAK TERKENDALI</p>

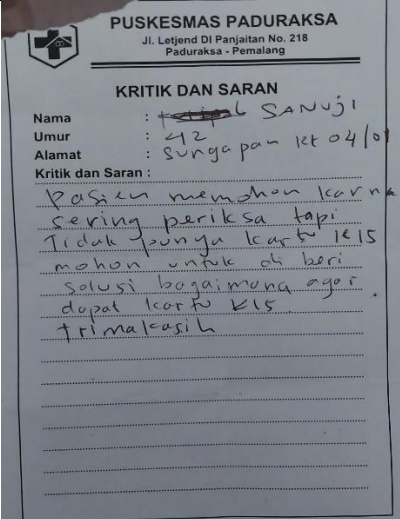
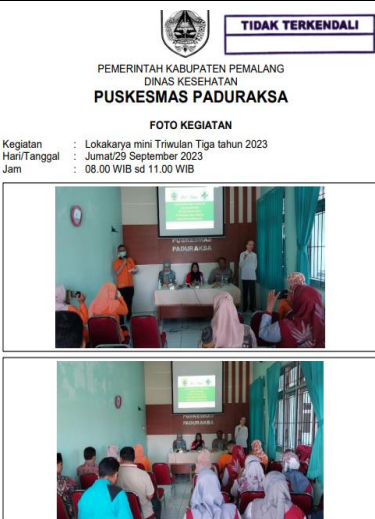
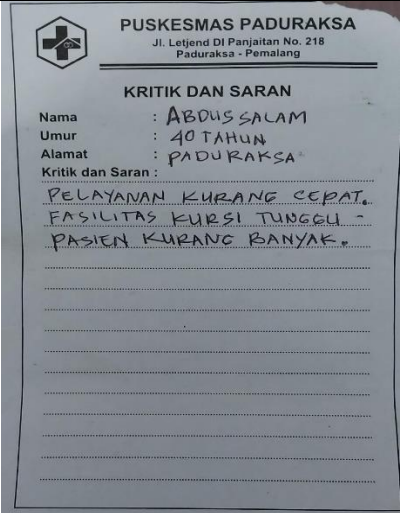

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
4	15 Maret 2023, ulasan google	 <p>Puskesmas Paduraksa Jl. Lejend D J Panjaitan No.218, Paduraksa, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah</p> <p>4,4 ★★★★★ 142 ulasan</p> <p>HowL. Sand, 1 ulasan</p> <p>Mengesewakan sekali. Sudah anti 1,5 jam untuk dipanggil karena mau minta surat rujukan. Setelah sampe dalam baru dikasih tau katanya bopinya lagi error ga bisa dipake buat bikin rujukan. Disuruh datang lagi besok tapi ga bisa menjanjikan sudah bisa atau belum. Selidiknya kalau memang sudah tau error, tolonglah diformasikan langsung sejak awal di pendaftaran atau via announcement speaker, jadi yang mau minta rujukan itu ga perlu anti lama, apalagi dari pagi. Buang waktu saja, tapi ga ada hasilnya</p>	<p>Penelaah : Ngantri lama, system eror tapi tidak diberi tahu</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlarut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohono maaf atas ketidaknyamanannya, sebagai tindak lanjut dari pengaduan ini, akan kami evaluasi kembali tentang pelayanan kami terutama perilaku petugas pelayanan pendaftaran dan PU	Rapat minilok tanggal 6 april 2023, dihimbau kepada semua karyawan terutama untuk memberikan informasi terkini kepada pasien, jangan sampai pelanggan kecewa	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN PUSKESMAS PADURAKSA</p> <p>FOTO KEGIATAN</p> <p>Kegiatan : Lokakarya mini bulanan bulan April 2023 Hari/Tanggal : Kamis 6 April 2023 Jam : 11.30 WIB sd Selesai</p>
5	24 Maret 2023, ulasan google	 <p>Puskesmas Paduraksa Jl. Lejend D J Panjaitan No.218, Paduraksa, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah</p> <p>4,4 ★★★★★ 142 ulasan</p> <p>setahun lalu</p> <p>Pelayanan payah sakit bukannya diperiksa tapi cuma ditanya obank terus dikasih resep selesai ditambah mau periksa tambal gigi aja dimintain surat vaksin buat apa? Dan bukan jammnya covid lagi ini masih pake surat vaksin buat apa?</p>	<p>Penelaah : Pemeriksaan Cuma di tanya dan dikasih resep, mau tambal gigi masih disuruh surat vaksin padahal sudah tidak covid</p> <p>Klasifikasi : Penyimpangan prosedur</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, setelah kami konfirmasi ke petugas ruang gigi, dikarenakan status pandemi belum dicabut oleh pemerintah maka masih menggunakan prosedur pandemi untuk pencegahan infeksi pada pasien dan petugas.	Rapat minilok tanggal 6 april 2023, dihimbau kepada semua jika akan melakukan Tindakan perlu memberikan informasi kepada pasien terkait Tindakan yang akan diterima oleh pasien sehingga pasien tidak kurang informasi yang menyebabkan kekecewaan pada pasien	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN PUSKESMAS PADURAKSA</p> <p>FOTO KEGIATAN</p> <p>Kegiatan : Lokakarya mini bulanan bulan April 2023 Hari/Tanggal : Kamis 6 April 2023 Jam : 11.30 WIB sd Selesai</p>

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
6	19 April 2023, ulasan google		<p>Penelaah : Pelayanan lama</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlarut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya akan kami evaluasi kembali pelayanan kami	Rapat minilok tanggal 3 mei 2023, dihimbau kepada semua karyawan untuk memastikan pelayanan sebagaimana durasi yang sudah ditetapkan	
7	11 Mei 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : penilaian dari pengunjung, pelayanan memuaskan</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (penilaian)</p>	PJ UKP	Terimakasih atas penilaian pengunjung kepada puskesmas kami, dan kedepan akan terus kami tingkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Paduraksa	Rapat minilok tanggal 8 juni 2023, dihimbau kepada semua karyawan untuk tetap professional dan meningkatkan mutu pelayanan puskesmas	

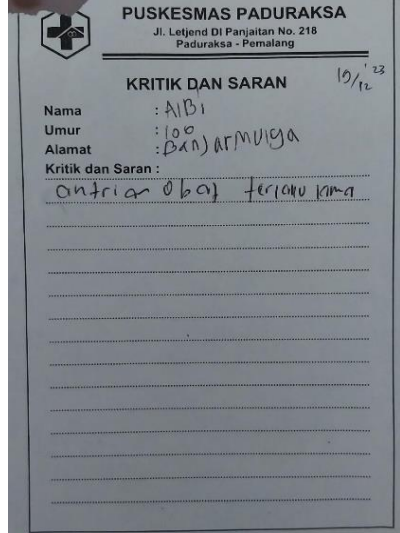

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
8	29 Mei 2023, WA		<p>Penelaah : Bertanya terkait sertifikat covid</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi</p>	PJ UKP	Sudah langsung di tanggapi by WA	Sudah langsung di tindaklanjuti melalui entry aplikasi	
9	8 Juni 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : System antrian eror sehingga antrian tidak terkendali</p> <p>Klasifikasi : Penyimpangan prosedur</p>	PJ UKP dan sarpras	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamanan pengunjung Puskesmas Paduraksa, dikarenakan mesin antrian sedang dalam masalah, mohon bersabar dan kami akan perbaiki dalam waktu dekat. Terimakasih	Perbaiki antrian online pada tanggal 10 juni 2023	

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
10	15 Juni 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Penilaian pengunjung kepada pelayanan puskesmas memuaskan</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (penilaian)</p>	PJ UKP	Terimakasih atas penilaian pengunjung kepada puskesmas kami, dan kedepan akan terus kami tingkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Paduraksa	Rapat minilok tanggal 20 juli 2023, dihibmabu kepada semua karyawan untuk lebih professional guna meningkatkan mutu pelayanan puskesmas	
11	20 Juni 2023, ulasan google		<p>Penelaah : Tidak nyaman dikarenakan petugas saat menjelaskan informasi dengan nada tinggi</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (pembuatan KIS)</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami evaluasi pelayanan kami untuk peningkatan mutu puskesmas	Rapat minilok tanggal 20 juli 2023, dihibmabu kepada semua karyawan untuk lebih professional guna meningkatkan mutu pelayanan puskesmas	

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
12	5 Juli 2023, ulasan google		<p>Penelaah : Masukan untuk di kasir agar menyiapkan uang kembalian sehingga pasien tidak susah mencari uang kecil</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (pembuatan KIS)</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami evaluasi pelayanan kami untuk peningkatan mutu puskesmas	Rapat minilok tanggal 20 juli 2023, dihimbau kepada semua karyawan untuk menyiapkan uang pecahan kecil agar saat pasien menggunakan uang nominal tinggi bisa langsung ada pengembalian	
13	18 Juli 2023		<p>Penelaah : Masukan untuk Memberikan pelayanan di kecamatan (gesit danuri top)</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (pembuatan KIS)</p>	PJ UKM	Terimakasih atas masukannya, akan kami koordinasikan dengan PJ UKM dan kecamatan	Gesit danuri top dilaksanakan pada bulan 16 agustus	

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
14	17 Agustus 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Permohonan pembuatan KIS</p> <p>Klasifikasi : Non maladministrasi (pembuatan KIS)</p>	PJ UKP	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf terkait dengan pendaftaran kepesertaan KIS mohon pengunjung puskesmas berkonsultasi kepada perangkat Desa/ Kelurahan setempat.	Rapat lintas sektor tanggal 29 september 2023, disampaikan kepada perwakilan dari desa/ kelurahan se wilayah puskesmas paduraksa untuk membantu menginformasikan kepada warganya terkait usulan KIS yaitu tentang syarat dan prosedurnya tentang KIS	
15	19 Agustus 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Waktu pelayanan yang lama dan sarana (kursi tunggu) kurang</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlarut</p>	PJ UKP dan sarpras	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf jika fasilitas kami masih banyak kekurangan, masukan Bapak/Ibu akan kami evaluasi untuk perbaikan mutu Puskesmas Paduraksa kedepan.	Rapat tim mutu puskesmas 20 agustus	

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
16	30 Agustus 2023		<p>Penelaah : Pelayanan buruk</p> <p>Klasifikasi : Tidak patut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas kritiknya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan kami evaluasi kembali pelayanan kami	Rapat minilok bulan September tanggal 21 september agar seluruh karyawan meningkatkan profesionalitas dalam bekerja pastikan sesuai sop dan perhatikan waktu dalam pelayanan untuk meningkatkan mutu puskesmas	
17	22 Oktober 2023		<p>Penelaah : Waktu pelayanan lama, dipersulit, judes</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlarut, tidak patut, diskriminasi</p>	PJ UKP	Terimakasih atas kritiknya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan segera kami tindaklanjuti petugas yang bersangkutan, semoga kedepan pelayanan kami lebih memuaskan	Rapat UKP tgl 6 November 2023, agar seluruh karyawan paduraksa meningkatkan keramahan dalam memberi pelayanan dan pastikan melakukan pelayana sesuai SOP dan pastikan memperhatikan waktu pelayanan	

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan	Penelaah dan klasifikasi	Verifikasi/ penyaluran pengaduan	Tanggapan pengaduan sementara	Hasil tindak lanjut	Dokumentasi tindak lanjut
18	18 Desember 2023, Kotak saran		<p>Penelaah : Waktu pelayanan lama</p> <p>Klasifikasi : Penundaan berlanjut</p>	PJ UKP	Terimakasih atas kritiknya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan segera kami evaluasi pelayanan kami.	Rapat evaluasi tim mutu 19 desember 2023, agar coordinator mutu UKP kembali mengevaluasi waktu pelayanan di ruang obat untuk memastikan waktu pelayann sesuai dengan standar	

KEPALA PUSKESMAS PADURAKSA



dr NOPITA SULPRIHANDAYANI
NIP. 19781130 201001 2 007