

**TABEL III
PENGADUAN TAHUN 2024**

No.	Nama Pengadu (dapat dirahasiakan)	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
Januari 2024							
	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
Februari 2024							
1.		Instagram	<p>1. Apa memang di puskesmas untuk permintaan rujukan ke dokter kandungan harus ada indikasi dahulu baru bias minta rujukan?</p> <p>2. Selama trimester awal sampai masuk trimester 2 dari puskesmas tidak memberikan pelayanan usg atau rekam jantung hanya memberi vitamin dan beberapa konsultasi saja?</p> <p>3. Di faskes lain mengapa bisa meminta rujukan dan mendapatkan untuk USG di rs/dokter dengan menggunakan BPJS PBI?</p>	7/2/24	<p>Petugas memberikan jawaban terkait aduan:</p> <p>1. Rujukan diberikan kepada pasien atas indikasi setelah pemeriksaan dokter. Apabila tidak ada indikasi perujukan maka pasien dapat dilayani di faskes 1 oleh bidan dan dokter umum.</p> <p>2. USG di Puskemas dilakukan sebagai skrining awal pemeriksaan kehamilan saat kunjungan pertama dengan kriteria dilakukannya USG oleh dokter umum di Puskesmas yaitu usia kehamilan minimal 10 minggu dan pasien belum pernah melakukan pemeriksaan USG di dokter OBGYN atau faskes lain.</p> <p>3. Rujukan USG ke RS diberikan untuk ibu hamil dengan indikasi resiko tinggi</p>	7/2/24	1 hari

					pada kehamilan. Apabila tidak ada risiko maka pasien dapat dilayani difaskes		
2.		Kotak Kritik Saran	Untuk pemohon perpanjangan rujukan bisa tidak dipisah dengan pasien umum sehingga antrian terpisah	13/2/24	<p>Petugas memberikan jawaban melalui no WA yang pelanggan tulis dikertas aduan, berisi :</p> <p>Terkait perpanjangan rujukan ke rumah sakit , dokter puskesmas bersama para medis tetap melakukan pemeriksaan baik wawancara, Tekanan Darah maupun pemeriksaan lain yang dibutuhkan .Pelayanan kepada pasien yang memperpanjang rujukan dilakukan dengan prosedur antrian yang sama dengan pasien sakit lain hal ini sesuai dengan standar pelayanan medis dan peraturan BPJS</p>	13/2/24	1 Hari
3		ULAS	Saya pasien puskesmas pajang yg sangat sering datang sekedar berobat dan mencari rujukan. Izin menyampaikan saran utk bagian pendaftaran apa bisa utk dipisah per bagian? Lansia pendaftaran ada sendiri, umum sendiri dan gigi sendiri jadi ada bagian masing2 tidak dijadikan 1. Jika dijadikan 1 mungkin bisa diberi jeda yg konsisten seperti 3 panggilan poli umum dilanjut 3 panggilan lansia dan dilanjut 3 panggilan	17/2/24	<p>Petugas membalas aduan melalui ULAS:</p> <p>Terima Kasih atas saran dan masukan dari ibu/sdr/l Berikut kami sampaikan klarifikasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pajang sudah membuka 3 loket pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Loket 1 untuk melayani pasien lansia dan pasien ILI • Loket 2 untuk melayani pasien umum dan pasien gigi • Loket 3 untuk melayani pasien MTBS dan KIA <p>Masing-masing loket sudah ada</p>	17/2/24	1 Hari

			<p>poli lain sehingga tidak random dan pasien tidak menunggu lama hanya di bagian pendaftaran saja. Benar memang jika menggunakan bpjs harus sabar menunggu namun jika pasien benar2 sakit dan tidak bisa menunggu malah merugikan pasien yg sangat membutuhkan layanan cepat. Terimakasih atas puskesmas pajang yg selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya. Semoga masukan ini bisa digunakan sehingga akan lebih banyak pasien yg cepat sembuh (karna mau berobat) dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi</p>		<p>prosedurnya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Puskesmas Pajang sudah menggunakan system APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang merekam jam kedatangan pasien , dan nomor urut antrian pasien dari mesin APM digunakan sebagai antrian disetiap ruang pelayanan 3. Di Puskesmas Pajang terdapat kebijakan pelayanan prioritas salah satunya kelompok lansia. Kelompok prioritas ini akan mendapat layanan prioritas. 		
4		M-JKN	<p>Saya daftar online lewat JKN Mobile antrian B004 tapi sampai difaskes jam 7.45 dikasih nomor baru 21 apakah tidak sinkron data antrian di mobile JKN dan faskes</p>	19/2/4	<p>Petugas membalas melalui M-JKN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk sinkronisasi dapat kami sampaikan data BPJS dan Faskes sudah sinkron. 2. Untuk perbaikan kedepan yang akan kami lakukan: <ol style="list-style-type: none"> i. Melakukan edukasi yang lebih lengkap apabila pasien hadir tidak tepat waktu pemasesuai urutan ii. Memberi edukasi bahwa antrian pasien akan dilewati jika 	19/2/24	1 Hari

					<p>pemanggilan sudah 3x</p> <p>iii. Petugas tidak mengganti kode ruangan layanan pasien meskipun pasien mendapat layanan diruang layanan yang tidak sesuai dengan pilihan pasien</p> <p>Kami mengucapkan terima kasih atas kritik saran dan masukannya dan menjadi bahan perbaikan bagi kami.</p>		
5		WA	Pasien ditolak untuk mendapat layanan ,dan bertanya layanan IGD apa hanya untuk kecelakaan dan pasien ingin lahiran?	27/2/24	<p>Petugas membalas melalui wa:</p> <p>Terima kasih atas masukannya sdr Iwan.</p> <p>Kami mewakili Puskesmas Pajang mohon maaf bila ada tingkah kami yang kurang berkenan.</p> <p>Selanjutnya apabila ada masukan untuk pelayanan kami, mohon berkenan menyampaikan :</p> <p>Tanggal dan Jam kejadian</p> <p>Nama Petugas</p> <p>Unit</p> <p>Sehingga kami dapat menindaklanjuti lebih spesifik.</p>	27/2/24	1 Hari
6		ULAS	Pelanggan bertanya untuk jam layanan , karena petugas terlalu lama di apel pagi	28/2/24	<p>Petugas membalas ULAS :</p> <p>Terimakasih untuk saran dan masukannya</p> <p>Untuk petugas yang jaga layanan</p>	28/2/24	1 Hari

					<p>Sudah kami sistem tidak ikut apel Mulai dari Petugas Skreening Pendaftaran Sampai dengan poli-poli Sesuai dengan prosedur Sebelum 7.30 kami sudah pelayanan</p> <p>Sebagai informasi Apel pagi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi Untuk kegiatan luar gedung, pembagian petugas Jd tidak ada ceramah</p> <p>Demikian terimakasih Selanjutnya akan kami perbaiki Terimakasih</p>		
Maret 2024							
1.		ULAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang tua pasien datang ke UGD Pusk Pajang dengan keluhan yang dirasakan anaknya nyeri tangannya bengkak dan sakit jika dipegang 2. Pasien disarankan ke RSUP tetapi diRSUP pasien dikategorikan umum ,mengeluh untuk 	12/3/24	<p>Petugas membalas ULAS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pi puskesmas pajang sdh melakukan pemeriksaan awal, dan ditemukan tanda tanda fraktur karena tangan bengkak dan teraba hangat.. Lalu petugas pi mengedukasi pasien langsung ke rumah sakit agar mendapat penanganan lebih lanjut.. Karena rujukan poli dilayani di shif pagi 	12/3/24	1 hari

			biaya		<p>sesuai flyer jadwal buka pendaftaran..</p> <ol style="list-style-type: none">2. Kalau dilihat dari kasusnya, terkait kasus IGD RS terclaim BPJS / tidak itu wewenang RS.. Bisa juga karna memang tidak termasuk gadar sehingga ditarik biaya.3. Kejadian tsb di hari cuti bersama, dilakukan pembahasan internal jika di shift dan cutber pasien menghendaki rujukan di lakukan hal2 sbb :<ol style="list-style-type: none">1) Pasien keluhan apapun, jam berapapun, tetap didaftarkan oleh petugas RM/Security/Driver tanpa melihat status emergency/non emergency dan tanpa perlu mengarahkan pasien untuk bertanya ke petugas paramedis dahulu.2) Perawat/ bidan melayani pasien yang telah didaftar keluhan apapun, jam berapapun, tetap didaftarkan oleh petugas RM/Security/Driver tanpa melihat status emergency/non emergency.3) Pelayanan yang diberikan sesuai standar dalam hal jenis		
--	--	--	-------	--	--	--	--

					pemeriksaan, jumlah obat (kecuali surat izin, surat sehat, surat rujukan harus persetujuan dokter).		
April 2024							
1		ULAS	Pelayanan pegawai puskesmas bagian pendaftaran kurang maksimal (responsive, keramahan, solutif) ,mohon ditingkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat	1/4/24	1.Petugas pengelola aduan membalas aduan melalui ULAS: Terimakasih atas saran dan masukan yang diberikan, untuk selanjutnya kami akan melakukan perbaikan terkait saran dan masukan khususnya unit pendaftaran 2. Dilakukan pertemuan antara mutu dan Petugas unit pendaftaran untuk memperbaiki layanan	1/4/24	1 Hari
Mei 2024							
1		ULAS	Untuk jam operasional puskesmas pajang 08.00-14.00 .Namun untuk pembuatan surat sehat harus 08.00-11.00 , apakah ada SOP untuk layanan dan bagian adminstrasi tidak ramah terkesan merendahkan orang lain	20/5/24	1. Petugas pengelola aduan membalas aduan melalui ULAS: Terimakasih atas saran dan masukan yang diberikan, untuk selanjutnya kami akan melakukan perbaikan terkait saran dan masukan khususnya unit pendaftaran 2. Untuk layanan rujukan atau surat sehat dibuka jam 08.00-11.00 , untuk diluar jam pendaftaran, pasien dapat mendaftar keesokan harinya kecuali	21/5/24	1 Hari

					pasien dalam keadaan gawat darurat akan segera ditangani		
Juni 2024							
1		Langsung	Petugas laboratorium tidak melakukan konfirmasi atas pasien yang dipanggil masuk kelab	24/6/24	<p>1. Petugas aduan dan petugas laboratorium meminta maaf atas keluhan yang masuk dan terimakasih atas kritik dan saran</p> <p>2. Petugas aduan berkoordinasi dengan petugas laboratorium untuk melakukan perbaikan agar tidak terjadi aduan yang berulang yaitu petugas lab melakukan alur layanan sesuai dengan SOP</p>	24/6/24	1 Hari
2		Langsung	Petugas pendaftaran tidak membantu untuk mengambil nomor antrian	27/6/24	<p>1. Petugas aduan meminta maaf atas keluhan yang masuk dan terimakasih atas kritik dan saran</p> <p>2. Dilakukan koordinasi dengan petugas pendaftaran terkait petugas yang dapat membantu didalam mengambil nomor antrian</p>	27/6/24	1 Hari

Juli 2024							
	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
Total Pengaduan Masuk Tahun 2024: 11 Pengaduan Total Pengaduan Selesai Tahun 2024: 11 Pengaduan							



KEPALA PUSKESMAS PAJANG
DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA

dr. HAT SUKARMADANI

PenataTk I

NIP. 197808142008042002