

## ADUAN, KELUHAN, PELANGGAN TAHUN 2024

### PELAYANAN DALAM GEDUNG

No	Tanggal terima	Sumber Informasi	Isi Keluhan	Tanggapan
1	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Mohon di bagian pendaftaran pasien rawat jalan supaya pelayanan lebih cepat lagi, supaya antrian tidak terlalu lama	Terimakasih masukannya, untuk selanjutnya kami akan mengupayakan penambahan petugas di pendaftaran terutama pada pelayanan-pelayanan tertentu seperti pada saat pelaksanaan imunisasi, prolanis, KB Safari dll
2	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Pelayanan puskesmas diadakan pendaftaran online untuk mengurangi penumpukan pasien.	Terimakasih masukannya. Pendaftaran secara online bisa dilakukan lewat app jkn mobile
3	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Tambah staff untuk pelayanan pendaftaran agar antrian tidak terlalu banyak dan beri pengeras suara untuk memanggil nomer antrian agar orang yg menunggu aware kalo dia dipanggil	Terimakasih masukannya, kami akan berupaya untuk menambah petugas secara terjadwal di pendaftaran dan menyediakan pengeras suara untuk memanggil pasien
4	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Mohon pelayanan sebaiknya lebih ramah lagi ☐	Terimakasih masukannya, Kami akan berusaha meningkatkan pelayanan di puskesmas poncowarno dengan lebih baik lagi dan merencanakan pelatihan kegiatan servis excellent bagi karyawan puskesmas.
5	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Menambahkan website untuk informasi dan pendaftaran online	Terimakasih masukannya. Akan kami lakukan sosialisasi mengenai pendaftaran online di website dan medsos kami.
6	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Lebih teliti ketika memanggil pasien di ruang periksa harus sesuai antrian yg lebih dulu.	Terimakasih masukannya, kami akan berusaha memperbaiki pelayanan kami dan meningkatkan sosialisasi mengenai alur pendaftaran di Puskesmas Poncowarno di website dan medsos kami.
7	25 Februari 2024	Kuesioner SKM	Pelayanan di pendaftaran diusahakan lebih teliti lagi karena kadang masih ada kartu KIS yang tertukar	Terimakasih atas masukannya, kami akan berupaya lebih teliti lagi, melakukan pembinaan pada petugas pada apel pagi dan merencanakan kegiatan servis excellent untuk petugas
8	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Ketika imunisasi mungkin bisa per daerah agar tidak terlalu antri, kasihan balita menunggu terlalu lama	Terimakasih masukannya, Pelayanan imunisasi balita sudah dilakukan sesuai jadwal dengan pembagian wilayah dan kami akan melakukan perbaikan mengenai alur pendaftaran agar tidak terlalu antri.
9	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Sudah baik semoga lebih baik lagi kedepannya, mungkin bisa ditambah poli jiwa/ psikiater	Termakasih masukannya. Akan dilakukan sosialisasi PMK mengenai jenis pelayanan di puskesmas. Dan untuk pelayanan jiwa, kami sudah melakukan skrining jiwa yang terintegrasi pada pelayanan diposbindu dan pelayanan kesehatan anak sekolah.
10	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	1. Menyediakan Ambulance dan masyarakat mendapatkan manfaat dari adanya ambulans tersebut. 2. Ambulance siap melayani masyarakat 24 jam dan harus respon secepatnya apabila ada yang membutuhkan. 3. Banyak masyarakat yang belum tau cara mendapatkan pelayanan dari ambulance ketika ada anggota keluarga yang sakit.	Terimakasih masukannya. Akan dilakukan Sosialisasi PSC ( Ambulance). Untuk penggunaannya, ambulans puskesmas tidak dapat untuk mengantar jenazah. Untuk jenazah dapat menghubungi lazizmu/baznaz.

11	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Kalau bisa buka 24 jam	Terimakasih masukannya. Akan dilakukan Sosialisasi pelayanan puskesmas (PMP 24 jam) di website dan medsos
12	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Bisa Buka Setiap Hari ( Pekerjanya ) Rolling	Terimakasih masukannya. Akan dilakukan sosialisasi PMK mengenai jam kerja pelayanan puskesmas.
13	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Dari segi pelayanan sudah bagus..... Mungkin yg perlu dibenahi ruang menyusui yang belum digunakan secara optimal.	Terimakasih masukannya. Kami akan berupaya untuk menata ulang dan melengkapi ruang laktasi /menyusui sehingga dapat digunakan secara optimal.
14	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Buatlah Tempat untuk Merokok	Terimakasih masukannya. Untuk wilayah puskesmas tidak diperbolehkan merokok dan akan dilakukan sosialisasi KTR melalui penyuluhan-penyuluhan di masyarakat
15	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Sediakan air minum mengantisipasi ketika ada pasien yang mengantri merasa haus tetapi tidak membawa minum	Terimakasih masukannya. Air minum sudah kami sediakan galon, silahkan digunakan dan akan kami share mengenai kelengkapan sarpras kami di website puskesmas.
16	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Di tambah peralatan yang menunjang fasilitas kesehatan ...bgt ada pasien di cek keseluruhan penyakitnya ... baru di ambil tindakan ...	Terimakasih masukannya. Akan terus kami lakukan perbaikan alat agar sesuai standar di puskesmas dan sosialisasi SOP Pemeriksaan
17	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Alat kesehatan gigi diperbaiki, agar masyarakat saat ingin cek gigi ada alat yang memadai, aku juga pingin cek gigi	Terimakasih masukannya. Kami akan terus melakukan perbaikan untuk alat kesehatan agar memadai sesuai standar di puskesmas dan melakukan rujukan juga apabila diperlukan sesuai kondisi
18	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Jangan di persulit untuk minta rujukan apabila pasien sudah darurat	Terimakasih masukannya, kami akan meningkatkan sosialisasi tentang prosedur rujukan melalui website dan medsos. Kami akan berusaha untuk melaksanakan sistem rujukan sesuai SOP
19	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Perluas area parkir	Terimakasih masukannya. Akan kami lakukan sosialisasi mengenai tempat parkir oleh petugas bisa di kantor desa/sebelah
20	25 Februari 2024	Kuesioner SKM	Untuk pelayanan di obat ditabelt obat agar ditulisi misal obat nyeri kepala, obat sakit gigi	Terimakasih atas masukannya. Sosialisasi kepada pasien terkait fungsi obat sudah ditulis di etiket dan disampaikan secara verbal
21	5 Maret 2024	Kuesioner SKM	Saat di poli anak dan poli umum, saya menunggu lumayan lama karena ternyata petugas (dokter) tidak ada dipoli umum dan saat di poli KIA petugas sedang keluar ruangan	Terimakasih atas masukannya. Kami akan berupaya meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas serta komunikasi dan koordinasi petugas dengan pasien.
22	5 Maret 2024	Kuesioner SKM	Untuk petugas, pelayanannya hanya mendiagnosa dan bertanya tanya saja	Terimakasih atas masukannya. Akan kami lakukan sosialisasi SOP Pemeriksaan

#### PELAYANAN LUAR GEDUNG

No	Tanggal terima	Sumber Informasi	Isi Keluhan	Tanggapan
----	----------------	------------------	-------------	-----------

1	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Pustu harus ada dokter jaganya	Terimakasih masukannya, Mohon maaf karena keterbatasan tenaga dokter untuk sementara yang bertugas di PUSTU kami jadwalkan tenaga bidan atau perawat
2	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Mohon tingkatkan Penyuluhan, pelayanan tentang penyakit mental / psikologi.. Karena yang butuh sehat bukan hanya jasmani tapi rohani & mental juga butuh.. Terimakasih..	Terimakasih masukannya. Selama ini sudah dilakukan skrining jiwa yang terintegrasi dengan kegiatan posbindu dan akan dilakukan perencanaan penyuluhan kesehatan jiwa
3	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Lebih baik lagi dalam pemberian pelayanan, memberikan informasi mengenai hidup bersih dan sehat serta selalu memberi penyuluhan tentang penyakit yang dapat menular, penyakit keturunan (genetik) dan bahaya stunting pada anak.	Terimakasih atas masukannya. Jadwal penyuluhan akan kami share di medsos dan website kami
4	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Perlu peninjauan pasca sosialisasi program supaya tahu apakah program tersebut dilaksanakan oleh masyarakat.	Terimakasih atas masukannya. Akan kami lakukan kembali supervisi/monev oleh PJ terkait pelaksanaan program
5	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Sebaiknya dilakukan sosialisasi secara berkala terkait kesehatan balita, remaja, dan lansia.	Terimakasih atas masukannya. Jadwal penyuluhan akan kami share di medsos dan website kami
6	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Sering turun ke desa Ter kait sanitasi lingkungan rumah ke rumah	Terimakasih atas masukannya. Akan dilakukan penjadwalan kunjungan dan sosialisasi serta monitoring kesling.
7	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Sering2 memberi penyuluhan di Lansia / PKK	Terimakasih atas masukannya. Penyuluhan sudah dilakukan dan akan dilakukan koordinasi lebih lanjut melalui pokja 4 di PKK/ dan melalui kader di pertemuan kader
8	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Untuk melakukan penyuluhan mengenai mental ibu hamil, ibu nifas, dan melakukan penyuluhan mengenai penyakit menular	Terimakasih atas masukannya. Jadwal penyuluhan akan kami share di medsos dan website kami
9	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Minta tolong untuk lebih sering melakukan penyuluhan untuk anak sekolah tentang kesehatan gigi, dan tentang kesehatan	Terimakasih atas masukannya. Akan kami share jadwal penyuluhan di medsos dan website kami
10	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Tidak boleh memaksa masyarakat untuk melaksanakan program pemerintah seperti KB	Terimakasih atas masukannya, mohon maaf kami hanya sekedar memberikan penyuluhan atau sosialisasi yang bersifat edukasi/ajakan untuk menggunakan KB (jenis-jenis KB, Tujuan, manfaat, efek samping KB) tanpa bermaksud untuk memaksa karena keputusan KB ada pada pasangan itu sendiri.
11	25 Februari 2024	Kuesioner SMD	Jemput Bola kepada masyarakat yang enggan memeriksa kesehatan pada lansia	Terimakasih atas masukannya. Sudah dilakukan kunjungan rumah pada lansia resti, uspro, ODGJ, kasus TBC, bumil resti, balita stunting dll.

Mengetahui,  
Kepala Puskesmas Poncowarno



Dina Triprakosa, M.M  
NIP. 196902112002121003

Penanggung Jawab Aduan



Dina Mustikawati, A.Md Keb  
NIP. 19820903 201704 2006