

## HASIL LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2023

No	BULAN	SARANA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Januari	Kotak Saran/ meja pengaduan/ instagram @puskesmas_kebumen_1/ Whatsapp 085171015454	-	-	Nihil	Tidak ada pengaduan
2.	10 Februari 2023	Kotak Saran, Tanpa identitas (di ambil tanggal 10 Februari 2023)	Perlu adanya satuan pengamanan/ SATPAM	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan, kemudian di bahas dalam rapat tim pengaduan dan tim mutu (10 Februari 2023)	Pengarahan Tim pengaduan dan mutu oleh Kepala Puskesmas untuk menindak lanjuti pengaduan secara cepat, dengan pengusulan tenaga pengadaaan SATPAM tahun 2024	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
3.	20 Maret 2023	Melalui IG (Instagram) @Marfana	Pelayanan kurang memuaskan, kurang ramah, dokter di poli anak kurang ramah, kurang mengajak diskusi, lebih banyak diam, semoga bisa di tingkatkan	Admin Medsos Puskesmas Kebumen 1 langsung membalas pengaduan (20 Maret 2023)	Pembinaan dan evaluasi kinerja pada petugas yang bertugas di poli MTBS	Membalas secara langsung pada medsos yang bersangkutan
4.	April	Kotak Saran/ meja pengaduan/ instagram @puskesmas_kebumen_1/ Whatsapp 085171015454	-	-	Nihil	Tidak ada pengaduan
5.	Mei	Kotak Saran/ meja pengaduan/ instagram @puskesmas_kebumen_1/ Whatsapp 085171015454	-	-	Nihil	Tidak ada pengaduan

6.	05 Juni 2023	Secara lisan pada petugas poli gigi saat pelayanan berlangsung	Tidak dapat nomor antrian, sudah datang pagi-pagi nomor sudah habis kalah dengan pasien yang online, punya BPJS tapi tidak punya HP untuk online	Petugas yang saat itu menerima pengaduan lisan pasien, menyampaikan pada petugas pengaduan untuk di tindak lanjuti	Petugas menyarankan untuk mendaftar online menggunakan HP anak atau anggota keluarga lain, mengajukan pengurangan jumlah pasien online di JKN mobile dan menambah kuota antrian offline	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
7.	05 Juli 2023	Kotak Saran depan Poli KIA, tanpa identitas (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	Tolong papan nomor antrian di aktifin	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan, kemudian di bahas dalam rapat tim pengaduan dan tim mutu (06 Juli 2023)	Disposisi kepada PJ sarana dan prasara non medis untuk memperbaiki papan nomor antrian	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
	05 Juli 2023	Kotak Saran depan Poli KIA, tanpa identitas (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	Lantai tempat bermain kotor	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan, kemudian di bahas dalam rapat tim pengaduan dan tim mutu (06 Juli 2023)	Pembuatan Ceklis pemeliharaan ruang bermain anak, di serahkan kepada penerima aduan/ Poli MTBS bu Fitri purwanti	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman

	05 Juli 2023	Kotak Saran depan Poli RPU, tanpa identitas (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	Poli gigi kalau bisa yang online di batasi, karena kasihan karena yang sudah datang pagi tidak bisa mendapatkan pemeriksaan	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan, kemudian di bahas dalam rapat tim pengaduan dan tim mutu (06 Juli 2023)	Mengajukan pengurangan jumlah pasien online di JKN mobile dan menambah kuota antrian offline	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
	05 Juli 2023	Melalui IG (Instagram) @Rifky aristia	Tukang parkirnya merokok di lingkungan Faskes, saya selaku ibu hamil merasa terganggu asapnya, mohon untuk diperingatkan supaya tidak merokok di lingkungan Faskes	Admin Medsos Puskesmas Kebumen 1 langsung membalas pengaduan (06 Juli 2023)	Pembinaan petugas parkir oleh Kepala Puskesmas untuk tidak merokok di lingkungan Faskes Puskesmas Kebumen 1 dengan pembuatan surat pernyataan bermaterai	Membalas secara langsung pada medsos yang bersangkutan
	05 Juli 2023	Melalui IG (Instagram) @dilamfikri	Kursi tunggu di poli KIA kandungan tidak ada tulisan tempat duduk di utamakan ibu hamil, jadi istri saya nyari kursi lain pas tunggu, saya lihat di situ ada ibu hamil lain yang berdiri, malah banyak laki-laki yang duduk, tolong kasih tulisan yak, kasian para bumil kalua	Admin Medsos Puskesmas Kebumen 1 langsung membalas pengaduan (06 Juli 2023)	Disposisi pada PJ sarana dan prasarana untuk membuat stiker khusus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membalas secara langsung pada medsos yang bersangkutan</li> <li>2. Pemasangan Stiker khusus dan penambahan kursi tunggu pada poli KIA</li> </ol>

			orang lain kurang keperdulian			
	08 Juli 2023	Secara lisan pada petugas poli KIA saat pelayanan berlangsung	Pasien mendaftar melalui mobile JKN untuk pemeriksaan ANC/ hamil, sedangkan untuk hari jumat dan sabtu bukan jadwal ANC. (belum terdapatnya jadwal pemeriksaan ANC pada mobile JKN)	Petugas yang saat itu menerima pengaduan lisan pasien, menyampaikan pada petugas pengaduan untuk di tindak lanjuti	Petugas mensosialikan jadwal pelayanan Pemeriksaan ANC/ Kehamilan kepada pasien yaitu setiap hari senin pukul 07.30-11.00 wib, selasa pukul 07.30-11.00, rabu pukul 07.30-11.00, kamis pukul 07.30-11.00, Mengajukan permohonan secara tertulis kepada pihak terkait (BPJS) untuk pembaharuan system HFIS	kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
	24 Juli 2023	Secara lisan pada petugas poli Gigi saat pelayanan berlangsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor antrian 02, mendapatkan nomor 14, di poli gigi padahat tidak melayani pendaftaran WA</li> <li>2. Pasien umum yang tidak punya BPJS/Kis daftarnya kehabisan nomor antrian gigi</li> </ol>	Petugas yang saat itu menerima pengaduan lisan pasien, menyampaikan pada petugas pengaduan untuk di tindak lanjuti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edukasi pada pasien tentang pendaftaran poli gigi melalui mobile JKN, dan tidak bias melalui pendaftaran TANTRI</li> <li>2. Edukasi pasien untuk datang lebih awal</li> </ol>	kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman

			3. Pasien datang berulang tetap idak dapat nomor antrian karena adanya JKN online		sesuai jadwal poli gigi 3. Edukasi pasien untuk datang lebih awal sesuai jadwal poli gigi	
	25 Juli 2023	(Telp) Fajar BPJS lintas sector wonosobo 08112644601	Penolakan pasien luar kota pengguna BPJS	Petugas yang saat itu menerima pengaduan lisan pasien, menyampaikan pada petugas pengaduan untuk di tindak lanjuti	Petugas pendaftaran menjawab secara langsung pengaduan secara lisan sesuai kebijakan dari kepala puskesmas, bahwa BPJS luar kota dapat dilayadi hanya 3x dalam satu bulan dan menganjurkan pasien untuk periksa sesuai wilayah kerja	kami tindaklanjuti dengan pemasangan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di papan pengumuman
8.	Agustus	Kotak Saran/ meja pengaduan/ instgram @puskesmas_kebumen_1/ Whatsapp 085171015454	-	-	Nihil	Tidak ada pengaduan
9.	06 September 2023	Kotak Saran depan Poli KIA, Nama : MILA Alamat : Sumberadi Hp : 0895358589007 (di ambil tanggal 06 September 2023)	Puas tapi sayng pelayanannya lama, padahal antrinya gak banyak-banyak amat	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan,kemudian di bahas dalam rapat	1. Review SOP KIA terkait waktu tunggu oleh PJ KIA 2. Sosialisasi dan edukasi terkait beberapa	Membalas melalui whasapp

				tim pengaduan dan tim mutu (06 September 2023)	pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, seperti pemeriksaan laboratorium lengkap pada ibu hamil	
06 September 2023	Kotak Saran depan Poli Gigi, Nama : MULYANTO (42 th) Alamat : Candiwulan Hp : 085925101608 (di ambil tanggal 06 September 2023)	Mohon untuk pasien yang sudah punya KIS tidak perlu di tanyakan kartu berobat, soalnya tadi saya sudah menunjukan KIS masih di tanya kartu berobat	Pengambilan kotak saran di lakukan 2x dalam 1 minggu, dan akan di registrasi di buku pengaduan,kemudian di bahas dalam rapat tim pengaduan dan tim mutu (06 September 2023)	1. Review SOP Pendaftaran oleh PJ RM 2. Sosialisasi tentang persaratan pendaftaran 3. Menjelaskan fungsi kartu KIS dan Kartu berobat	Membalas melalui whasapp	
11 September 2023	Melalui IG (Instagram) @tyaswrhy	Kak mohan maaf beberapa hari yang lalu sepupu saya periksa di PKM kebumen 1, pasien mual muntah sedang hamil muda kurang lebih 11-12 minggu, mata anemis pucat, kenapa dari puskesmas tidak melakukan pemeriksaan darah lengkap atau	Admin Medsos Puskesmas Kebumen 1 langsung membalas pengaduan (11 September 2023)	Review standar pemeriksaan pada ibu hamil	Pasien tidak dapat di telusur karena keterbatasan informasi, akan kami tindaklanjuti dengan mengevaluasi pasien pada hari tersebut dengan mengkonfirmasi pada bidan pelaksana yang bertugas saat kejadian	

			<p>pemberian tablet Fe, mungkin kedepannya saran dari saya dilakukan pemeriksaan lebih dalam, karena pasien tidak dilakukan pemeriksaan darah dan pemberian tablet tambah darah, langsung saya bawa ke rumah sakit dan ternyata HB nya 8, saran saya sebagai PKM kota tolong pemeriksaan lebih dalam lagi, antisipasi ibu anemia selama kehamilan</p>			
--	--	--	---	--	--	--

Kepala  
Puskesmas Kebumen 1,



Drg. Ika Rifdiana Indriyani.,M.M.  
NIP. 197600904 200501 2 008