



PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS KESEHATAN

**PUSKESMAS KEDUNGKANDANG**

Jalan Ki Ageng Gribig No.142 / 242 Tlp.(0341) 710112 / 718166. Malang 65137

E-mail : puskesmaskedungkandang@yahoo.co.id

**MALANG**

**Kode Pos 65137**

**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS KEDUNGKANDANG  
TAHUN 2024**

Bulan : Juli

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Pengaduan terkait pelayanan rujukan	Pasien mengeluhkan lamanya antrian pembuatan rujukan, bersamaan dengan antrian pasien lain. Pasien menyarankan ada fasilitas loket khusus untuk minta rujukan, pakai speaker agar jelas suaranya.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
2	Pengaduan terkait pelayanan imunisasi	Pasien mengeluhkan pelayanan imunisasi yang harus daftar H-1 pelayanan. Saat sudah mendaftar, chat tidak dibalas. Pasien datang hari H namun tidak bisa dilayani. Pasien mempertanyakan fungsi aplikasi mobile JKN.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut. Dalam balasan juga dijelaskan bahwa untuk pendaftaran pelayanan imunisasi memang diharuskan mendaftar H-1 karena imunisasi dilayani di gedung B (terpisah dengan gedung A yaitu tempat pengurusan administrasi rekam medis pasien, jadi harus disiapkan H-1 pelayanan). Untuk jam operasional pendaftaran sesuai jam pendaftaran Puskesmas dan akan dibalas setelah jam tersebut. Disampaikan juga permohonan maaf atas keterlambatan dalam membalas dan ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan.



PEMERINTAH KOTA MALANG  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS KEDUNGKANDANG**

Jalan Ki Ageng Gribig No.142 / 242 Tlp.(0341) 710112 / 718166. Malang 65137

E-mail : puskesmaskedungkandang@yahoo.co.id

**MALANG**

**Kode Pos 65137**

**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS KEDUNGKANDANG  
TAHUN 2024**

**Bulan : Agustus**

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Pengaduan terkait pelayanan gigi	Pasien mengeluhkan pelayanan gigi. Pasien dalam kondisi sakit gigi namun ada keluhan lain yaitu pilek. Dokter menyarankan untuk disembuhkan dulu pileknya baru dilanjutkan perawatan gigi dan pasien merasa tidak terima.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
2	Pengaduan terkait pelayanan imunisasi	Pasien mengeluhkan sistem antrian pelayanan imunisasi yang harus melakukan pendaftaran H-1 pelayanan. Sudah mengirim WA tapi tidak mendapat balasan. Datang di hari jumat pukul 10.20 WIB.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut. Memberikan informasi kepada pasien bahwa pelayanan imunisasi saat ini bisa dilakukan tanpa mendaftar H-1 pelayanan. Pasien bisa langsung datang ke Puskesmas sebelum jam 10.00 WIB (jam kerja hari jumat). Untuk jam pendaftaran sudah tercantum di google dan media sosial resmi Puskesmas lainnya.



PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS KESEHATAN

## PUSKESMAS KEDUNGKANDANG

Jalan Ki Ageng Gribig No.142 / 242 Tlp.(0341) 710112 / 718166. Malang 65137

E-mail : puskesmaskedungkandang@yahoo.co.id

MALANG

Kode Pos 65137

### LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS KEDUNGKANDANG TAHUN 2024

Bulan : September

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Pengaduan terkait pelayanan surat sehat	Pasien mengeluhkan pelayanan yang lama. Minta surat sehat dari jam 8.30 selesai jam 11.30 WIB.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menghubungi pasien melalui whatsapp hotline Puskesmas Kedungkandang agar Puskesmas bisa mendapat kronologi lebih jelas (terdapat nomor pasien yang bisa dihubungi). Atas nama Puskesmas juga mohon maaf atas kurang maksimalnya pelayanan. Petugas menjelaskan bahwa harus mendahulukan pasien yang datang dan mengantri lebih awal. Petugas juga menyarankan pasien untuk bisa mendaftar online terlebih dahulu melalui aplikasi mobile JKN agar antrian lebih efektif.
2	Pengaduan terkait pelayanan rujukan	Ada pengaduan yang masuk melalui kader kesehatan (Kelurahan Buring). Ada salah satu warga yang periksa ke Puskesmas. Kronologinya 2 hari lalu pasien tersebut pulang dari RST karena penyakit jantung. Sudah membaik, lalu datang ke Puskesmas untuk minta rujukan ke poli paru (berbeda dengan sakit sebelumnya). Pelayanan cukup lama. Karena pasien menunggu mulai pagi sampai siang, jadi pasien pulang karena kecapekan dan sesak napas lagi, lalu malamnya balik lagi ke RST. mohon puskesmas dalam pelayanan ada skala prioritas untuk yg uda tua dan yg sudah parah	Laporan warga/ kader (via whatsapp)	Petugas melakukan koordinasi dengan Bidan wilayah Kelurahan Buring (petugas yang mendapat laporan), koordinasi dengan kader yang melapor dan crosscheck pelayanan dengan dokter/ petugas di Ruang Pemeriksaan Umum. Setelah itu, menghubungi pasien melalui whatsapp hotline pengaduan Puskesmas untuk penjelasan kronologi yang jelas dari pihak pasien dan klarifikasi dari pihak Puskesmas. Petugas memberikan saran kepada pasien untuk rujukan berikutnya bisa memperpanjang dan datang ke Puskesmas tanpa pasien ikut datang, bisa diwakilkan oleh wali/ keluarga pasien, dan sebelumnya bisa mendaftar dulu secara online melalui aplikasi mobile JKN sehingga tidak perlu antri lama saat datang, hanya menunjukkan nomor antrian dan identitas pasien. Petugas juga meminta maaf atas pelayanan yang diterima kurang optimal dan terbuka atas masukan serta saran demi perbaikan kualitas pelayanan. Selanjutnya permasalahan ini akan dibahas dalam pertemuan.