



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 : April

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Masukan terkait pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedungkandang	Pasien menyarankan untuk surat rujukan rumah sakit sebaiknya langsung dibuatkan, bukan hanya hasil labnya saja agar pasien cepat dapat penanganan di IGD rumah sakit	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
2	Keluhan terkait jam pelayanan Puskesmas	Pasien melaporkan keluhan melalui pesan langsung di Instagram terkait jam pelayanan. Tertulis jam pelayanan mulai pukul 08.00 WIB, namun sampai pukul 08.18 WIB terpantau belum ada petugas yang standby. Berkas rekam medis juga sudah tertumpuk di meja pelayanan.	Instagram Puskesmas Kedungkandang	Membalas dan menanggapi DM tersebut serta menyampaikan pesan tersebut ke grup mutu Puskesmas. Dokter sudah ada di dalam ruangan. Terdapat miss komunikasi antar petugas. Pasien segera terlayani setelah aduan.
3	Keluhan terkait pelayanan ibu hamil di Puskesmas	Pasien melaporkan keluhan terkait pelayanan laboratorium ibu hamil. Petugas mengatakan hasil lab akan keluar sekitar pukul 11.00 WIB. Namun, pasien menunggu sampai lebih dari jam 12.00 belum ada panggilan sama sekali. Pasien baru dipanggil pukul 12.30. Mohon ditindaklanjuti, apalagi pasien rumahnya jauh.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.



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 : Mei

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedungkandang	Pasien mengirim pesan ke Instagram Puskesmas. Pasien mengatakan Puskesmas buruk, mohon untuk memberi arahan kepada pegawai Puskesmas agar bekerja yang benar sesuai SOP (tidak menyebutkan/ menggambarkan petugas yang dimaksud). Pasien mengirim ke Instagram Puskesmas Kedungkandang, Instagram Dinas Kesehatan Kota Malang dan Review Google Puskesmas Kedungkandang	Instagram Puskesmas Kedungkandang, Instagram Dinas Kesehatan Kota Malang, Google Review	Membalas dan menanggapi DM tersebut dan mengarahkan ke nomor hotline Puskesmas untuk menjelaskan kronologinya (pasien menanyakan nomor pengaduan). Pasien tidak menghubungi nomor pengaduan dan DM ke Dinkes. Dinkes sudah menindaklanjuti dengan melaporkan kembali ke Puskesmas. Petugas juga sudah membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan kembali media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
2	Aduan terkait penerimaan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan	Pasien menerima notifikasi dari JKN tentang ulasan fasilitas fasilitas sebuah tempat pemeriksaan padahal yang bersangkutan tidak melakukan pemeriksaan di tempat tersebut. Pasien merasa takut ada orang yang mempergunakan data. Pasien minta untuk segera ditindaklanjuti.	Pihak Eksternal (BPJS)	Petugas pengaduan menindaklanjuti dengan menghubungi pasien melalui hotline pengaduan Puskesmas via WhatsApp. Petugas pengaduan juga terus berkoordinasi dengan para nakes terkait di grup mutu Puskesmas. Petugas pengaduan memberikan respon atas permasalahan pasien dan telah teratasi.
3	Masukan terkait pelayanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)	Pasien memberi masukan agar memperhatikan antrian untuk pemeriksaan umum dan KIA. Dokumen menumpuk jadi 1 sedangkan antrian KIA tidak terlalu banyak dan harus menunggu lama bersama antrian puluhan orang di Pemeriksaan Umum. Mohon diperhatikan agar lebih efektif.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut. Menyampaikan aduan tersebut ke grup mutu Puskesmas. Untuk antrian sebenarnya sudah disendirikan antara pelayanan KIA dan pemeriksaan umum. Saat itu ada jeda waktu dan map rekam medis belum diantarkan. Selanjutnya petugas akan menindaklanjuti dengan memberikan pelayanan dulu melalui e-RM (rekam medis elektronik) jika datanya sudah masuk sambil menunggu RM manual diantarkan.
4	Keluhan terkait waktu pelayanan	Pasien mohon untuk pimpinan Puskesmas punya cara untuk mengatasi antrian yang lama agar cepat tanpa kendala	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.



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 : Juni

No.	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan	Tindak Lanjut Laporan
1	Keluhan terkait waktu pelayanan dan perilaku pelayanan	Pasien mengeluhkan lamanya waktu pelayanan dan sikap petugas di depan marah-marah terus. Pelayanannya jelek.	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
2	Keluhan terkait waktu pelayanan	Pasien mengeluhkan pelayanan yang lama, kurang cepat	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.
3	Keluhan terkait lamanya pelayanan	Pasien mengeluhkan sistem antrian yang terlalu panjang sehingga minta rujukan sampai 3 jam lebih	Google review	Membalas ulasan pengaduan pada google review dan menginformasikan media pengaduan lainnya kepada pasien jika pasien mempunyai tanggapan lebih lanjut.