

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	28 April 2022	14 Mei 2022	14 Mei 2022	16 hari
2/2022	30 Mei 2022	07 Juni 2022	07 Juni 2022	8 hari
3/2022	30 Mei 2022	07 Juni 2022	07 Juni 2022	8 hari
4/2022	27 Juni 2022	08 Juli 2022	08 Juli 2022	11 hari
5/2022	27 Juni 2022	08 Juli 2022	08 Juli 2022	11 hari
6/2022	27 Juni 2022	08 Juli 2022	08 Juli 2022	11 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	28 April 2022	Laporan pengaduan dari Ibu. Nelly Wrbandido (Kampung Anggopi), menyampaikan bahwa tidak memiliki kartu BPJS.	Pihak Puskesmas Marau telah membahas hal tersebut saat mini lokakarya dan akan melakukan pendataan terhadap masyarakat distrik oridek yang belum memiliki kartu BPJS dan KTP.
2/2022	30 Mei 2022	Laporan pengaduan dari NN tentang ketepatan waktu datang petugas loket.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat mini lokakarya dan menetapkan jam 08.30 WIT, pelayanan di loket sudah dibuka.
3/2022	30 Mei 2022	Laporan pengaduan dari NN tentang jam datang dan jam pulang petugas di Puskesmas.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat mini lokakarya dan menetapkan jam pelayanan di Puskesmas Marauw, Senin – Kamis jam 08.30 WIT – 14.00 WIT Jumat jam 08.30 WIT - 12.00 WIT Sabtu 08.30 WIT–13.00 WIT.
4/2022	27 Juni 2022	Laporan pengaduan dari Ibu. NN tentang tidak ada pemeriksaan darah lengkap.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat mini lokakarya dan akan menyampaikan hal tersebut pada Dinas Kesehatan untuk kelengkapan alat di Puskesmas.
5/2022	27 Juni 2022	Laporan pengaduan dari NN untuk petugas poli MTBS agar datang tepat waktu.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat mini lokakarya dengan petgas poli MTBS dan semua staf agar selalu datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan.
6/2022	27 Juni 2022	Laporan pengaduan dari NN untuk Dokter, agar lebih memperhatikan	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat mini

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	26 Februari 2022	14 Maret	14 Maret 2022	19hari
2/2022	24 Maret 2022	07 April 2022	07 April 2022	15hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	26 Februari 2022	Laporan pengaduan dari NN , menyampaikan bahwa pelayanan sudah sangat bagus, tapi jangan diperiksa darah saja, tolong diberikan suntikan juga (obat injeksi).	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan saat ini lokakarya dan membuat kesepakatan bahwa petugas poli umum harus memberikan edukasi kepada pasien tentang pemberian obat injeksi, bahwa pemberian injeksi tidak dilakukan sembarang dan harus sesuai dengan keluhan/penyakit dari pasien. Agar tidak terjadi lagi kesalahan pahaman dikemudian hari.
2/2022	24 Maret 2022	Laporan pengaduan dari NN , tentang jam buka Puskesmas yang tidak tepat waktu.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dan menetapkan jam pelayanan di Puskesmas Marauw (jam 08.30 WIT)

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklafikasikan sebagai berikut :

No	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1.	Kotak Saran	2
2.	Petugas Pengaduan Langsung	0
3.	Media Lainnya	0
	Jumlah	2

Biak, 08 April 2022

Kepala Puskesmas Marauw



dr. Lia Yarangga

Nlp. 198509062015012002

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN 1 TAHUN 2022

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	20 Juli 2022	12 Agustus 2022	12 Agustus 2022	23 hari
2/2022	29 Agustus 2022	09 September 2022	09 September 2022	11 hari
3/2022	06 September 2022	09 September 2022	09 September 2022	3 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	20 Juli 2022	Laporan pengaduan dari NN tentang jam pelayanan dari perawat harus lebih diperhatikan.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dan menetapkan jam pelayanan di Puskesmas Marauw , Senin – Kamis jam 08.30 WIT – 14.00 WIT Jumat jam 08.30 WIT - 12.00 WIT Sabtu 08.30 WIT – 13.00 WIT.
2/2022	29 Agustus 2022	Laporan pengaduan dari An. Nelson Rumkorem (Kampung Sawadori) bahwa belum pernah terdaftar sebagai peserta JKN, dan tidak memiliki KTP.	Petugas pengaduan telah memberikan saran dan informasi kepada keluarga bagaimana cara mengurus kartu JKN dan KTP.
3/2022	06 September 2022	Laporan pengaduan dari Ibu. Lufina Dice Rumawak tentang pengaktifan ulang kartu JKN sementara dari RSUD	Petugas pengaduan telah memberikan saran dan informasi kepada keluarga bagaimana cara mengurus kartu JKN yang telah mati/tidak aktif.

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklafikasikan sebagai brikut :

No.	Jenis Media Pelayanan Aduan	Jumlah
1.	Kotak Saran	2
2.	Petugas Pengaduan Langsung	1
3.	Media Lainnya	0
	Jumlah	3

Bljak, 10 September 2022
 Kepala Puskesmas Marauw

 Dr. Lia Yalangga
 Nip. 198509062015012002

		tugas yang ada di Puskesmas dan lokakarya. Dokter harus tinggal di tempat.	
--	--	---	--

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

No	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1.	Kotak Saran	6
2.	Petugas Pengaduan Langsung	0
3.	Media Lainnya	0
	Jumlah	6

Biak, 11 Juli 2022

Kepala Puskesmas Marauw



dr. Lia Yarangga

Nip. 198509062015012002