

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023**  
**Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan**

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2023	09 Januari 2023	20 Januari 2023	20 Januari 2023	11 hari
2/2023	24 Januari 2023	28 Februari 2023	28 Februari 2023	35 hari
3/2023	06 Februari 2023	28 Februari 2023	28 Februari 2023	22 hari
4/2023	02 Maret 2023	04 April 2023	04 April 2023	33 hari
5/2023	13 Maret 2023	04 April 2023	04 April 2023	22 hari

**Laporan Tindak Lanjut Pengaduan**

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	09 Januari 2023	Laporan pengaduan dari NN tentang waktu kedatangan petugas karena pasien menunggu terlalu lama.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dengan semua staf agar selalu datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan.
2/2023	24 Januari 2023	Laporan pengaduan dari Tn. Robert (kampung Marauw) tentang pelayanan kepada pasien harus cepat agar pasien segera mendapat tindakan.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dengan petgas agar lebih memaksimalkan pelayanan dan ketepatan waktu saat pemeriksaan pasien yang datang dengan keadaan gawat darurat.
3/2023	06 Februari 2023	Laporan pengaduan dari Tn. Pilep Maryen (kampong Bakribo) tentang mobil ambulance yang tidak berada di Puskesmas.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya bahwamobil akan berada di Puskesmas 24 jam kecuali saat mengantar/rujuk pasien ke RSUD Biak Kota.
4/2023	02 Maret 2023	Laporan pengaduan dari NN tentang jam kedatangan petugas.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dengan semua staf agar selalu datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan.
5/2023	13 Maret 2023	Laporan pengaduan dari Ny. Merry Dimara (kampong Anggopi) tentang kebersihan halaman Puskesmas, rumput-rumput di halaman yang sudah mulai lebat dan jam datang ptugas loket.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya dengan petugas kebersihan Puskesmas agar memperhatikan kebersihan lingkungan Puskesmas dan menetapkan hari Jumat sebagai hari kerja bakti Puskesmas. Kepla puskesmas juga telah memebrikan perintah agar semua staf selalu datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan.

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN 1 TAHUN 2023

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal Selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	15 April 2023	28 April 2023	09 Mei 2023	13 hari
2/2022	09 Mei 2023	09 Mei 2023	09 Mei 2023	5 jam

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No. Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	15 April 2023	Laporan pengaduan dari Tn. Elisafat Sroyer tentang jam pelayanan petugas Puskesmas Marauw, dan petugas yang tidak ada saat ada pasien gawat datang ke Puskesmas.	Pihak Puskesmas telah mendiskusikan hal tersebut saat ini lokakarya bahwa pasien datang malam hari setelah selesai jam pelayanan di Puskesmas, pihak Puskesmas juga telah memberitahukan kepada keluarga tentang alasan petugas tidak ada setelah jam pelayanan selesai (pukul 08.30-14.00 wit) karena Puskesmas Marauw bukan Puskesmas Perawatan dan petugas jaga malam datang jam 20.00 wit di Puskesmas. jadi disarankan jika ada pasien gawat di atas jam 14.00 wit dan sebelum jam 20.00 wit, segera bawa ke Puskesmas perawatan Bosnik atau RSUD Biak Kota.
2/2022	09 Mei 2023	Laporan pengaduan dari Tn. Timotius Rawar (kampong Anggaduber) tentang disiplin waktu petugas yang harus lebih ditingkatkan lagi.	Pihak Puskesmas Marauw telah mendiskusikan hal tersebut saat linsek dengan semua staf agar selalu datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan.

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklafikasikan sebagai berikut :

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

Biak, 10 Mei 2023

Kepala Puskesmas Marauw



Dr. Lia Yarangga

Nip. 198509062015012002

Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklafikasikan sebagai brikut :

No.	Jenis Media Pelayanan Aduan	Jumlah
1.	Kotak Saran	5
2.	Petugas Pengaduan Langsung	0
3.	Media Lainnya	0
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>

Biak, 05 April 2023

Kepala Puskesmas Marauw



*[Signature]*  
Dr. Lia Yarangga

Nip. 198509062015012002