



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah	Sumber	Pelapor/Tgl	Bagian/Ruang yang dilaporkan	Keluhan	Analisa	Tindak Lanjut	Jam Pengaduan Masuk	Jam Pengaduan Diselesaikan	Ket
1	Januari					NIHIL					
2	Februari	1	WhatsApp	Tn. Bambang	Poli Imunisasi	Pelayanan Poli Imunisasi, sangat kacau, karena barengan Sub Pin Polio yang nyerobot masuk terus akhirnya, kita ndak dipanggil-panggil dan dilayani	1. Man : kekurangan tenaga karena petugas ruang imunisasi ada yang datang terlambat  2. Method : pasien imunisasi wajib dan pasien imunisasi	1. Pembinaan petugas ruang imunisasi terkait kedisiplinan waktu  2. Penambahan petugas ruang imunisasi apabila ada tambahan program	21 Februari 2024 Jam 08:46 WIB	23 Februari 2024 Jam 09.10	CLOSE



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

							program (Sub-Pin Polio) datang bersamaan, namun sistem pemanggilan diberlakukan bergantian	imunisasi			
							3. Materials : tidak adanya pengumuman tertulis tentang prosedur pelayanan saat ada imunisasi program	3. Sosialisasi prosedur pelayanan ruang imunisasi bila ada imunisasi program (baik secara lisan maupun tertulis)			
							4. Materials : Ruang tunggu sempit, tidak	4. Klarifikasi dan permohonan maaf kepada pelanggan			



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

							bisa diperlebar, kunjungan pasien banyak pada hari itu, sehingga terjadi tidak kenyamanan				
3	Maret	1	Instagram	Tanpa Nama	Pustu Tanjung	Jarang buka puskesmasnya, sering lewat jam 08:00 masih tutup	1. Man : kurangnya koordinasi petugas pustu tanjung  2. Man : Ada petugas yang tidak masuk tanpa memberitahu sesama petugas lain	1. Pembinaan petugas crew pustu tanjung  2. Klarifikasi dan permohonan maaf melalui DM Instagram	06 Maret 2024 10.06. Wib	07 Maret 2024 Jam 08:21 Wib	CLOSE



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

4	April	1	Ulasan BPJS	Ny Suryati	POLI UMUM	Berobat sakit mata dari hari Kamis, diberi obat tetes mata tp mata semakin parah , berobat lg Sabtu krn tdk mmbaik, minta rujukan tdk di respon, di kasih obat lagi, pdhl sdh bilang mau hari raya. hari minggu semakin parah saya ke RS mata dg mandiri ternyata sdh libur (hr ry) per hari ini, klo sj sejak kmren diberi rujukan, trs skrg sy hrs kmn	Saat itu dokter yang memeriksa tdk memberi rujukan karena hanya ada peradangan tdk ada indikasi untuk d rujuk	- Telah dilaksanakan Pembinaan Petugas Poli Umum	07 April 2024	08 April 2024	CLOSE
---	-------	---	-------------	------------	-----------	--	---	--	---------------	---------------	-------



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

5	Mei	1	Google	Bpk Azwar/	POLI UMUM	Saya Cuma minta dokumen surat keterangan berobat, bkn istirahat, itupun sy diminta utk melengkapi dokumen, buat apa sy bohong di tempat sy PT olymplast klo ga masuk ya gk di gaji, sy cm butuh surat ket berobat biar gak di anggap alpha, berbohong d tempat kerja sy itu rugi tdk di gaji sedikitpun , mgkn org kecil spt saya dilarang sakit.	Pasien kurang memahami terkait pemberian surat keterangan berobat	Dilakukan Rapat dengan Unit terkait :  1. PKM Lmg tdk memberi/ mengeluarkan srt ket berobat  2. Srt istirahat diberik sesuai hasil pemeriksaan dokter  3. Form surat ket istirahat dipegang poli lansia  4. Semua poli	21 Mei 2024	22 Mei 2024	CLOSE
---	-----	---	--------	------------	-----------	---	---	--	-------------	-------------	-------



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

								bila ada px minta durat hrs ada rekom dr dokter pemeriksa  5. Apabila ada komplain dr perusahaan bs menghub ketua tim Manajemen komplain			
6	Juni	2	Lapor Pak Yes : 1	Kariyati/	POLI LANSIA	ibu sy masuk rs, opname hari minggu jam 1 malam, kebetulan dr pihak RS minta surat rujukan , faskes 1 ibu sy di pkm ,ayah kmren minta	Terdapat salah presepsi antara penyampaian petugas RSI dan pesan yang diterima	Telah dilakukan klarifikasi kepada pihak RSI dan kepada pasien.  terdapat kesalahpahama	11 Juli 2024	12 JULI 2024	CLOSE



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

					surat rujukan ke pkm tp dikembalikan, d suruh cari surat rujukan lama. ibu d suruh datang minta rujukan sendiri. Apa pihak puskesmas tdk ada arsip file d komputer , meski bpjs kls 1 tp kami bayar , knp d suruh bolak balek	pasien	n , petugas IGD menanyakan apakah ada surat pengantar dari perawat atau bidan yang merujuk (dimaksudkan utk pemberian Fee perujuk) tapi anaknya mengira pihak RSI meminta rujukan			
		Buku Keluhan : Pendaftaran : 1	Julianto	Pendaftaran	Saya pernah titip rujukan ke pak safi'i pada bulan february ke RSUD dan saat ini rujukan habis, tetapi	1. Penjelasan kepada pasien 2. Klarifikasi dan croscek ke unit terkait	1. Petugas pendafatran telah menjelaskan kepada	15 Juni 2024	15 JUNI 2024	CLOSE



Laporan Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  
Puskesmas Lamongan  
Semester 1 Tahun 2024

						saya daftar sendiri ke pendaftaran puskesmas ditolak karena faskes saya sugio	serta kepada pak safi'i	pasien secara baik2 terkait Faskes tk 1 pasien  2. Telah dilakukan croscek ke poli umum, tidak ada data pasien, di sikda juga tdk ada, terdapat bukti bahwa pasien di daftarkan pak safii dan rujukan tercetak melalui pcare (TTD dokter			
--	--	--	--	--	--	---	-------------------------	--	--	--	--



