



PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UPTD PUSKESMAS NGEONG

Jalan Keningar - Madiun Telp. 0351- 462272
 EMAIL : ngeongpuskesmas@gmail.com
MADIUN



LAPORAN PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS NGEONG KOTA MADIUN TAHUN 2021

NO	UNIT/PROGRA M	ASAL KELUHAN	MEDIA KELUHAN	TANGGAL	KELUHAN/MASUKAN/S ARAN	ANALISA	UMPAN BALIK	RENCANA TINDAK LANJUT	TANGGAL TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
1	Ruang Tunggu	B. Supiah Jl. Gambir Sawit Sogaten	Kotak Kritik/Saran	04 Januari 2021	Pasien banyak tapi kursi di ruang tunggu kurang	Ketersediaan kursi kurang	Semua pengunjung bisa duduk menunggu antrian	Penambahan kursi di ruang tunggu di depan masing2 ruang pelayanan	07 Januari 2021	Sudah adanya penambahan kursi di ruang tunggu	Semua pasien di ruang tunggu bisa mendapatkan tempat duduk
2	UKS	Kintan SMAN 3 Taruna Angkasa	Keluhan sasaran UKM	19 Februari 2021	Kader Triwisada kurang konsentrasi dan maksimal dalam menerima materi yang disampaikan jika pelatihan digabung dengan kader dari beberapa sekolah mengingat pentingnya materi yang disampaikan	Minimnya dana dan tenaga kesehatan	Adanya koordinasi melalui WA dengan petugas kesehatan terkait materi	Adanya koordinasi pemberian materi di sekolah dalam kegiatan yang diadakan di sekolah	22 Februari 2021	Sudah ada koordinasi adanya pengisian materi di sekolah	Kader Tiwisada memahami tugas2 sebagai kader kesehatan
3	UKS	Kintan SMAN 3 Taruna Angkasa	Keluhan sasaran UKM	24 Februari 2021	Kader KRR membutuhkan koordinasi secara maksimal dengan petugas kesehatan dengan harapan kinerja kader KRR berjalan dengan lancar	Minimnya dana dan tenaga kesehatan	Adanya koordinasi melalui WA dengan petugas kesehatan terkait kader KRR	Usulan konsultasi via WA dengan petugas kesehatan untuk koordinasi pemberian materi di sekolah dalam kegiatan yang diadakan di sekolah	24 Februari 2021	Sudah ada koordinasi adanya pengisian materi di sekolah	Kader KRR bisa melaksanakan tugas sebagai kader KRR yang benar dan bisa sebagai teladan bagi remaja
4	Halaman Parkir	B. Dwi Sulistiyorini Jl. Kalasan 3A Pathan	Kotak Kritik/Saran	22 Januari 2021	Tempat parkir kurang luas	Lahan parkir yang terbatas	Petugas parkir menata sepeda motor pengunjung dengan rapi	Usulan ke Dinkes PP dan KB untuk perluasan lahan parkir	25 Januari 2021	Sudah terdapat surat usulan ke Dinkes PP dan KB terkait perluasan lahan parkir	Semua sepeda motor pasien bisa tertata aman di halaman parkir

NO	UNIT/PROGRAM	ASAL KELUHAN	MEDIA KELUHAN	TANGGAL	KELUHAN/MASUKAN/SARAN	ANALISA	UMPMAN BALIK	RENCANA TINDAK LANJUT	TANGGAL TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
5	Kesling	B. Ariyani Kelurahan Sogaten	Keluhan sasaran UKM	25 Januari 2021	Kurangnya koordinasi dan kelancaran kegiatan kader jurnantik karena kader perlu secara berkala penjelasan dari petugas	Minimnya dana dan tenaga kesehatan	Kader bisa berkoordinasi dengan petugas secara berkala	Usulan di RUK kegiatan Puskesmas	27 Januari 2021	Kader bisa berkoordinasi dengan petugas secara berkala	Terpenuhinya laporan pemeriksaan jentik setiap bulan
6	Ruang Dokter	Bpk. Andri Dwi Yulianto Jl. Singosari No.33B Patihan	Kotak Kritik/Saran	09 Februari 2021	Antrian di ruang dokter telalu lama	Adanya beberapa pasien yang membutuhkan konsultasi lebih detail	Semua pasien yang berkunjung bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan respon time yang telah ditetapkan	Dokter diharapkan melayani setiap pasien sesuai dengan Respon Time yang telah ditentukan	11 Februari 2021	Dokter melayani pasien sesuai dengan respon time	Pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan di ruang dokter
7	Loket	B. Sutiarsih	Kotak Kritik/Saran	29 April 2021	Mohon di loket disedikan nomor antrian	Adanya pasien yang mengambil nomor antrian yang tidak sesuai antrian yang	Semua pasien bisa duduk menunggu antrian	Nomor antrian loket sudah tersedia di loket	29 April 2021	Nomor antrian loket sudah tersedia di loket	Supaya pasien mendapatkan pelayanan sesuai antrian
8	Promkes	B. Wartini Jl. Maskumamban 9 Sogaten	Keluhan sasaran UKM	12 Maret 2021	Mohon pelaksanaan pertemuan evaluasi kegiatan Kelurahan Siaga Aktif dilaksanakan di masino2 Kelurahan Mendapatkan	Minimnya dana dan tenaga kesehatan	Adanya komunikasi dengan kader kesehatan membahas kegiatan keluarga siaga aktif	Usulan alokasi dana ke Dinkes dan KB	12 Maret 2021	Belum terlaksana	Terlaksanakn kegiatan UKM di masing2 RT setiap kelurahan
9	Loket	B. Retnowati Sogaten	Elektronik	15 Maret 2021	perlakuan di loket yang kurang memuaskan, petugas loket memberikan pelayanan	Petugas loket kurang ramah dan sabar	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di loket	Pembinaan tentang etika memberikan pelayanan pada seluruh petugas loket	17 Maret 2021	Dilakukan monitoring Kepala Puskesmas pada petugas loket	Semua pasien bisa terlayani dengan memuaskan di loket
10	Ruang Gizi	B. Ariska Kurniawati Patihan	Kotak Kritik/Saran	22 Maret 2021	Saat mengambil PMT-P petugas di ruang gizi tidak ada	Petugas ada kegiatan di luar gedung	Semua sasaran PMT-P terlayani	Menyampaikan pesan ke sasaran PMT-P untuk datang mengambil IPMT-P sebelum jam 08.00	23 Maret 2021	Pembuatan pengumuman jam dan jadwal pengambilan PMT-P di ruang gizi yang ditempel di ruang gizi	Setiap sasaran yang datang bisa terlayani sesuai jadwal pengambilan PMT-P
11	Ruang Dokter dan Laboratorium	Tidak menyebutkan nama dan alamat No. HP. 08585444493	Elektronik	01 April 2021	Pelayanan kurang praktis, periksa gula darah sampai konsultasi dokter butuh waktu 2 jam	Terlalu banyaknya pasien yang mendapatkan pelayanan di laboratorium dan harus lanjut mendapatkan konsultasi dokter	Pasien terlayani sesuai dengan respon time	Mempelajari kembali respon time pelayanan pasien di ruang dokter sesuai dengan yang telah ditentukan	05 April 2021	Pelayanan semua pasien di ruang Laboratorium dan Dokter sesuai dengan respon time	Semua pasien terlayani sesuai dengan respon time yang ditentukan sehingga tidak terlalu lama menunggu antrian

NO	UNIT/PROGRAM	ASAL KELUHAN	MEDIA KELUHAN	TANGGAL	KELUHAN/MASUKAN/SARAN	ANALISA	UMPAH BALIK	RENCANA TINDAK LANJUT	TANGGAL TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
12	Loket	B. Sriwati	Kotak Kritik/Saran	15 April 2021	Penumpukan jumlah pasien dan adanya gangguan di aplikasi loket	Adanya gangguan pada SIKDA	Antrian di loket tidak terlalu lama	Perlu ada penambahan petugas di loket dan maintenance aplikasi secara berkala	19 April 2021	Sudah ada penambahan petugas di loket dan maintenance aplikasi secara berkala	Tidak terjadi penumpukan pendaftaran pasien di loket
13	Loket	B. Sutiarsih	Keluhan di Loket	29 April 2021	Antrian di Loket terlalu lama	Banyaknya pasien di antrian loket	Semua pasien bisa duduk menunggu antrian	Penambahan kursi di ruang tunggu loket	29 April 2021	Sudah adanya penambahan kursi di ruang tunggu	Agar semua pasien di ruang tunggu loket bisa duduk
14	Program Lansia	Lansia peserta Prolanis	Keluhan sasaran UKM	07 Mei 2021	Lansia membutuhkan kegiatan yang bervariasi dan pelayanan maksimal pada kegiatan Prolanis setiap bulannya	Lansia membutuhkan jadwal pasti Prolanis dan jenis pelayanan, kegiatan senam seperti lokasi senam durasi dll.	RTL terlaksana sesuai kesepakatan penanggungjawab prolanis dengan lansia	Halaman menyesuaikan situasi dan kondisi yang tersedia, jenis kegiatan direncanakan sesuai kesepakatan petugas dan Lansia, durasi senam disesuaikan dengan waktu yang tersedia, pembinaan petugas dalam <u>meningkatkan SS</u>	27 Mei 2021	RTL terlaksana sesuai kesepakatan penanggungjawab prolanis dengan lansia	Sasaran prolanis terlayani sesuai harapan dan kebutuhan
15	Loket	B. Endang M	Keluhan di Loket	24 Mei 2021	Bingung alur pelayanan vaksinasi Covid-19	Kurang adanya sosialisasi alur pelayanan vaksinasi covid-19	Pengarahan lansung dari petugas loket tentang alur pelayanan vaksinasi covid-19	Perlu adanya sosialisasi alur pelayanan vaksinasi covid-19 kepada pengunjung Puskesmas	24 Mei 2021	Adanya sosialisasi alur pelayanan vaksinasi covid-19 kepada pengunjung Puskesmas	Kegiatan sosialisasi sudah dilakukan dengan baik dan pengunjung tidak kebingungan

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Ngegong Kota Madiun

Tim PKPKM
Puskesmas Ngegong Kota Madiun



[Signature]
DIJAH RETNO BINTARI
NIP. 19710926 199303 2 003