



UPTD PUSKESMAS LEMPAKE

LAPORAN

Umpan Balik Masyarakat

2022/2023



0811 - 5820 - 044



Puskesmas Lempake Samarinda



Puskesmas Lempake

Identifikasi Umpan Balik Masyarakat

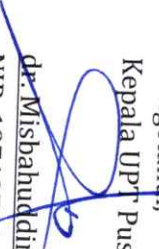
Tahun 2022

No	Keluhan	tgl	Media yang digunakan	Rencana Tindak Lanjut	Pelaksanaan	Tgl	Penanggung Jawab	Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Tindak lanjut	Ket
1.	Pasien mengeluh sistem antrian yang tidak teratur dan lama di poli Ispa	16 feb 2022	Media facebook	Koordinasi dengan pasien yang komplain dan petugas di poli Ispa yang bertugas	Telah dilaksanakan koordinasi antara pasien yang komplain dan Petugas yang berdinass saat itu. Petugas menjelaskan bahwa pada saat itu Pasien poli Ispa banyak sedangkan petugas hanya 2 orang kemudian beberapa pasien yang karena kondisi medisnya lebih urgen jadi harus didahulukan untuk ditangani. Saat itu petugas juga sudah menjelaskan kepada pasien namun penjelasan tidak diterima oleh pasien dan keluarga. Saat koordinasi dilakukan pasien dan keluarga meminta maaf karena ketidaktahuan tentang SOP dilapangan sehingga emosi dan melampiaskan kekesalan di media sosial	18 Feb 2022	Tim Manajemen Komplain	-Poli Ispa memakai HT sebagai alat komunikasi antar ruangan yang terkait agar mempersingkat waktu -Pasien membuat permohonan maaf secara tertulis dan diposting pada media FB untuk mencairkan kesalahpahaman yang bisa merusak nama baik instansi dan petugas yang bertugas -Terpasang media Informasi tentang cara menyampaikan keluhan pelanggan melalui Chat/tefp di kontak tim komplain	Selesai

2.	Pasien datang jam 10.45 untuk ke poli gigi namun ditolak oleh petugas skrining dan menginfokan kalau pendaftaran sudah tutup	01 Okt 2022	Whatsapp kepada petugas komplain	Kordinasi kepada petugas skrining yang bertugas, pendaftaran, poli gigi	Telah dilaksanakan kordinasi kepada petugas skrining bahwa petugas tidak berkordinasi dengan pendaftaran dan poli yang dituju karena pasien datang di saat pendaftaran beberapa menit lagi sudah tutup melainkan meminta pasien untuk kembali lagi esok hari. Tim komplain menghubungi kembali pasien untuk menjelaskan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan terhadap pelayanan petugas skrining dan menjadi evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik lagi	01 Okt 2022	Tim manajemen komplain	Telah dilakukan kordinasi dengan pihak terkait dan pimpinan Puskesmas mengingatkan agar kejadian serupa jangan terulang lagi dan harus komitmen dalam memberi pelayanan yang terbaik.	Selesai
3.	Pasien dipoli ISPA mengeluh ruang tunggu poli ISPA sempit dan kursi yang tersedia sedikit	09 Okt 2022	Keluhan disampaikan langsung kepada petugas skrining	Kordinasi kepada Kepala ruang ISPA dan UKP untuk pemecahan masalah ruang tunggu yang sempit	Telah ditindaklanjuti kepada kepala ruang ISPA dan UKP, akan dilakukan pelebaran ruang tunggu dan penambahan kursi namun menunggu dana tersedia, saat ini memaksimalkan tempat yang ada dengan cara mengatur posisi bed periksa untuk memaksimalkan tempat dan penambahan kursi yang dari ruang tunggu poli umum	10 okt 2022	Tim manajemen komplain	Telah ada penambahan kursi di ruang tunggu pasien poli ISPA dan telah dibuat usulan untuk penambahan kursi	Selesai

**RENCANA TINDAK LANJUT
TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
BULAN MEI 2023**

No	Temuan	Hari/ Tanggal	Unit	RTL	Evaluasi RTL	Ket
1	Pasien komplain tentang surat sakit yg diberikan dari puskesmas adalah surat keterangan berobat dan tidak bisa diterima oleh perusahaan (Keluhan : langsung disampaikan melalui WA Puskesmas)	Mei 2023	Tim Manajemen Komplain Layanan Publik, Ruang ISPA	Sudah Dikomunikasikan pada Dokter yang Bertugas DiRuang ISPA dan sudah dijelaskan kepada pasien bahwa FORM yg disediakan adalah surat keterangan berobat	Berkoordinasi dengan UKP apakah form surat keterangan berobat sudah cukup atau ditambahkan Form surat Keterangan Istirahat Supaya tidak terulang keluhan yang sama	Belum Selesai

Mengetahui,
Kepala UP Puskesmas Lempake

dr. Misbahuddin Hasan
NIP. 197197104102010011012

Samarinda, 6 Juni 2023
Ketua TIM Komplain

Junaidi, SE
NIP. 198209092010011002

**RENCANA TINDAK LANJUT
TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
BULAN JULI 2023**

No	Temuan	Hari/ Tanggal	Unit	RTL	Evaluasi RTL	Ket
1	Menindaklanjuti TL dari Bulan Mei terkait Keluhan Pasien tentang pemberian surat Berobat atau surat sakit	Juli 2023	Tim Manajemen Komplain, Tim Mutu, Pj Dokter, Pj Admen, Pj UKP, Pj UKM, Pj Promkes	Pembahasan pemberian surat berobat dan surat keterangan sakit	Pembuatan surat keterangan sakit dengan form baru oleh Pj UKP dan untuk mekanismenya Dokter yang akan menentukan apakah pasien atau pengguna layanan bisa mendapatkan surat sakit atau surat keterangan berobat	Selesai
2	Saran Untuk Bisa Menampilkan Hasil keluhan atau saran pengguna layanan puskesmas			Memperbarui mading atau papan informasi, Memindahkan Kotak Saran dan Hasil RTL bisa di share di media sosial Puskesmas	Untuk Mading atau papan pengumuman akan di taruh di ruang pojok informasi, terkait kotak saran akan di taruh di depan ruang Farmasi dan untuk menampilkan hasil RTL Komplain sudah berkoordinasi dengan Pj Promkes	Selesai

**RENCANA TINDAK LANJUT
TIM MANAJEMEN KOMPLAIN
BULAN JANUARI S/D JULI 2023**

No	Temuan	Hari/ Tanggal	Unit	RTL	Evaluasi RTL	Ket
1	Petugas kurang ramah terhadap pengguna layanan			Himbauan terhadap seluruh staf Puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tata nilai Puskesmas	Penandatanganan komitmen Pegawai Puskesmas	Selesai
2	Peningkatan kualitas dan ketepatan pelayanan	Januari-Juni 2023	Tim Manajemen Komplain, Tim Mutu, Tim Survei dan Pimpinan Puskesmas beserta seluruh staf Puskesmas	Himbauan terhadap seluruh staf Puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tata nilai Puskesmas	Penandatanganan komitmen Pegawai Puskesmas	Selesai

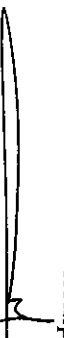
3	Kekurangan tenaga Dokter Umum			Pengajuan permintaan penambahan Dokter Umum kepada Dinas Kesehatan Kota Samarinda	Pembuatan surat pengajuan permintaan penambahan Dokter Umum kepada Dinas Kesehatan Kota Samarinda	Belum Selesai
4	Kurangnya speaker, kursi tunggu pasien dan kipas angin di ruang tunggu pasien	Januari-Juni 2023	Tim Manajemen Komplain, Tim Mutu, Tim Survei dan Pimpinan Puskesmas beserta seluruh staf Puskesmas	Berkoordinasi dengan manajemen resiko dan tim aset untuk pengajuan pengadaan speaker, kursi tunggu pasien dan kipas angin di ruang tunggu pasien	Penyampaian RTL pada Coffee Meeting Puskesmas	Belum selesai

5	Kurangnya durasi jam pelayanan di Puskesmas	Januari-Juni 2023	Tim Manajemen Komplain, Tim Mutu, Tim Survei dan Pimpinan Puskesmas beserta seluruh staf Puskesmas	Sosialisasi jam pelayanan Puskesmas sesuai Perwali kepada pengguna layanan	Pembuatan media informasi secara offline dan online tentang jam pelayanan Puskesmas	Selesai
---	---	-------------------	---	--	---	---------

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Lempake

dr. Misbahuddin Hasan
NIP. 197197104102010011012

Samarinda, 20 Juli 2023
Ketua TIM Komplain


Iunaidi,SE
NIP. 198209092010011002