PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BOYOLALI II
Jl. Tentara Pelajar KM.8 Desa Mudal Boyolali 57351, Propinsi Jawa Tengah
Telp. (0276) 3282080, e-mail pkmboyolali2@gmail.com

Boyolali, 24 Oktober 2023

Nomor : 005/ 933 /4.2.6/ 2023
Lampiran : -
Hal : **Tanggapan atas aduan pada Puskesmas Boyolali II**

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Boyolali

di-

BOYOLALI

Menindaklanjuti aduan di ulasan website atas

Pelapor : -
Alamat : -
Terlapor : Ibu-Ibu Pendaftaran (diduga Ibu SS)
NIP. : 19680427 199311 2 001
Jabatan : Perekam Medis
IP : WEB LAPOR GUB #LGWP63587825
Melalui : Website
Lampiran : Tidak ada

Laporan dari Pelapor :

1. Bolak-balik periksa di Puskesmas Boyolali 2 tapi pelyana bagian pendaftaran ibuk2 sangat tidak ramah tidak mencerminkan sama sekali seorang pelayanan Masyarakat sikapnya yang angkuh cetus membuat ketidaknyamanan orang yang mau berobat hal ini tidak cuma saya rasakan tetapi dirasakan oleh semua Masyarakat yang ingin berobat mohon untuk diganti bagian pelayanan pendaftaran

Kronologi Kejadian ;

Pelapor melakukan laporan melalui aplikasi Web Lapor Gub pada tanggal Senin 23 Oktober 2023 jam 10.19, melaporkan pelayanan pendaftaran puskesmas yang tidak ramah tidak mencerminkan sama sekali seorang pelayanan masyarakat sikapnya yang angkuh dan cetus, pelapor meminta diganti di bagian pendaftaran.

1. **Hasil Penelusuran Tim Komplain dengan Terlapor**

   Pada tanggal 24 Oktober 2023 pukul 11.00 dilakukan konfirmasi dengan hasil :

   Terlapor (Ibu SS) saat melakukan pendaftaran pada pasien merasa selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan ramah. Terkait dengan aduan sikap yang tidak ramah dan cetus, petugas terlapor (Ibu SS) berkomitmen memperbaiki sikap dalam memberikan pelayanan dengan lebih ramah lagi.

   Terkait antrian yang lama karena saat ini Puskesmas Boyolali II sedang melakukan uji coba E-RM, dimana banyak data ganda dari pasien, sehingga petugas harus melalukan skrining ulang yang memerlukan waktu. Informasi tentang uji coba rekam medis elektronik, sudah disampaikan kepada pelanggan melalui pengumuman yang di tempel di masing-masing ruang pelayanan di Puskesmas.

Tindak Lanjut Laporan:

1. Kepala Puskesmas beserta Tim Komplain melakukan klarifikasi kepada petugas terlapor Ibu SS.
2. Kepala Puskesmas beserta Tim Komplain membuat laporan tindak lanjut aduan;
3. Kepala Puskesmas melakukan pembinaan kepada petugas yang bersangkutan.

Demikian laporan tanggapan terhadap aduan pada Puskesmas Boyolali II. Kami mohon bimbingan dan arahan dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali.

Atas perkenannya diucapkan terima kasih

Kepala Puskesmas Boyolali II
Kabupaten Boyolali

drg. FARIDA MAHMUDAH
Pembina
NIP. 19750907 200501 2 010

KLARIFIKASI DAN PEMBINAAN KEPALA PUSKESMAS DAN
TIM KOMPLAIN DENGAN PETUGAS TERLAPOR
SELASA, 24 OKTOBER 2023

INFORMASI TERKAIT UJI COBA E-RM YANG DITEMPELKAN DI SETIAP RUANG PELAYANAN PUSKESMAS BOYOLALI II

LaporGub! #LGWP63587825

Detail Aduan

Tanggal	:	Senin, 23 Oktober 2023 - 10:19 WIB
Kanal	:	Website
Lokasi	:	KABUPATEN BOYOLALI
Kategori	:	KESEHATAN
Topik	:	KELUHAN PELAYANAN PUSKESMAS
Sub Kategori	:	PELAYANAN PUSKESMAS, KELUHAN PELAYANAN, PUSKESMAS, PETUGAS PUSKESMAS, TIDAK EFEKTIF, ANTRIAN LAMA
Instansi	:	Kabupaten Boyolali
Tipe Aduan	:	Public

Lampiran Foto

Isi Aduan

Bolak balik periksa dipuskesmas boyolali 2 tapi pelyana bagian pendaftaran ibuk2 sangat tidak ramah tidak mencerminkan sama sekali seorang pelayanan masyarakat sikapanya yang angkuh cetus membuat ketidaknyamanan orang yamg mau berobat hal ini tidak cuma saya rasakan tetapi dirasakan oleh semua masyarakat yang ingin berobat mohon untuk diganti bagian pelayan pendaftaran