



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KLATEN UTARA

Jl.Perintis Kemerdekaan, Karangnom,Klaten Utara,Klaten 57438
Telp : (0272) 326650 Email : puskklatenutara@yahoo.co.id.

Nomer : 445/46/III/14.1/2022

Klaten, 23 Maret 2022

Lamp : 1 Bendel

Hal : Tanggapan Terhadap Keluhan
Pasien

Kepada Yth :
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Klaten
Di K L A T E N

Dengan Hormat,

Menanggapi dan menindaklanjuti keluhan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Klaten Utara yang disampaikan ke kami pada hari Senin tanggal 21 Maret 2022 jam 15.32 melalui media chat WA, beberapa hal tersebut di bawah ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

1. Keluhan pasien :

Staff puskesmas datang selalu di atas jam 08.00 sedangkan di papan operasional tertulis bahwa mulai pemeriksaan jam 08.00.

Klarifikasi / tanggapan :

- a. Kami memberikan pelayanan sesuai jadwal yaitu mulai jam 07.30 WIB
Berikut kami sampaikan data jam pelayanan pasien dengan nomer antrian 1 saat dilakukan proses pendaftaran yang diambil secara random pada SIMPUS.

No	Tanggal	Jam pelayanan pasien nomer antrian 1 dilakukan proses pendaftaran
1.	2 Februari 2022	07.32.06
2.	16 Februari 2022	07.27.25
3.	17 Februari 2022	07.28.33
4.	18 Februari 2022	07.32.21
5.	1 Maret 2022	07.32.21
6.	18 Maret 2022	07.34.13

(Printout SIMPUS sebagai bukti jam mulainya pelayanan dengan bold PINK pada lampiran 2).

2. Keluhan pasien :

Dokter yang melayani tidak ada empati terhadap masyarakat, dari suara dan nada bicara cenderung mengarah ke jutek dan tidak mencerminkan keramahtamahan.

3. Keluhan pasien :

Bagian pendaftaran tidak ramah, sedangkan hal tsb adalah muka dari pelayanan masyarakat.

Klarifikasi / tanggapan terhadap poin 2 dan 3 :

Dalam memberikan pelayanan kami berusaha memberikan pelayanan sesuai slogan puskesmas BERSINAR (Bermanfaat, Empati, Ramah, Sopan, Informatif, Nyaman, Aman dan Relevan dengan kebutuhan pasien).

Apabila menurut sebagian kecil pasien kami belum memberikan pelayanan seperti yang diharapkan hal itu merupakan kekurangan kami sebagai manusia yang tidak bisa memberikan kepuasan kepada semua pasien, dan tentu saja kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Secara periodik kami melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017.

Nilai IKM Tahun 2021 adalah 85,8 (BAIK)

2. Survei Kepuasan Pasien dengan menggunakan *Ranting Kesan* dilakukan setiap bulan dengan sasaran pengunjung puskesmas.

Hasil survei periode Tribulan IV tahun 2021 adalah sbb :

- a. Puas : 83,52 %
- b. Biasa : 13,74 %
- c. Tidak Puas : 2,75%

Hasil survei kepuasan pelanggan pada **Lampiran 3**

4. Keluhan pasien :

Jam pelayanan yang ditunjuk tutup jam 13.30, sedangkan realita di lapangan menunjukkan kalau sudah pukul 11.30 para staf sudah mulai beberes dan tidak melakukan pelayanan.

Klarifikasi / tanggapan :

Pada masa pandemi Covid 19, untuk menjaga kesehatan karyawan jam **pendaftaran** pasien hari Senin – Kamis dan Sabtu sampai jam 11.00, hari Jum'at sampai jam 10.00 sementara jam **pelayanan** dilakukan sampai semua pasien terlayani.

Perubahan jam pendaftaran tersebut kami informasikan dengan menempel informasi pada lokasi strategis di puskesmas dan melalui media sosial instagram dan facebook Puskesmas Klaten Utara

Apabila ada pasien datang setelah jam pendaftaran tutup, tetap kami layani sebagaimana mestinya.

Berikut kami sampaikan data jam pelayanan pasien dengan nomer antrian terakhir saat dilakukan proses pendaftaran yang diambil secara random pada SIMPUS.

No	Tanggal	Jam pelayanan pasien nomer antrian terakhir dilakukan proses pendaftaran
1.	3 Januari 2022	12.38.57
2.	26 Januari 2022	11.42.24
3.	27 Januari 2022	11.41.45
4.	1 Maret 2022	12.54.28

(Random sampling printout SIMPUS dengan bold HIJAU pada **lampiran 4**).

5. Keluhan pasien :

Nomer telepon yang ada tidak pernah ada yang mengangkat apabila ditelepon.

Klarifikasi / tanggapan :

Pasien tidak memberikan info nomer telepon yang sudah dihubungi.

Sesuai info yang tercantum pada Baliho Maklumat Pelayanan Publik yang dipasang di halaman puskesmas, untuk keluhan terhadap pelayanan yang kami berikan dapat dilaporkan **Via SMS / WA** ke nomer HP 0895376980500.

(**Lampiran 5**)

Berdasarkan histori panggilan yang ada tidak ada histori panggilan masuk ke nomer HP tersebut, histori yang ada adalah panggilan keluar (**Lampiran 6**)

Begitu juga tidak ada keluhan pasien yang disampaikan baik melalui SMS maupun chat WA.

TINDAK LANJUT YANG DILAKUKAN

No	Hari / tanggal	Jam	Agenda	Keterangan
1.	Selasa / 22 Maret 2022	08.00 WIB	Pembahasan tentang keluhan pasien yang dihadiri oleh pejabat struktural Dinas Kesehatan	<p>Daftar hadir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PLT Sekretaris DKK 2. Kabid Yankes DKK 3. Ka sub bag Umum dan kepegawaian DKK 4. PLT Kepala Puskesmas 5. Seluruh karyawan puskesmas
2.	Selasa / 22 Maret 2022	09.00 WIB	<p>Pengumpulan data pendukung untuk lampiran klarifikasi / tanggapan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jam mulai pelayanan didukung dengan data SIMPUS berdasarkan jam pendaftaran pasien dengan nomer antrian 1. 2. Jam akhir pelayanan didukung dengan data SIMPUS berdasarkan jam pendaftaran pasien paling akhir. 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021 adalah 85,85 (BAIK) 4. Hasil survei kepuasan pasien dengan <i>Rating Kesan</i> 5. Puskesmas sudah memasang baliho maklumat pelayanan publik dengan mencantumkan informasi media untuk menyampaikan keluhan pelanggan melalui SMS / Chat WA ke nomer HP 089 537 69 80 500 	<p>Data Pendukung untuk lampiran klarifikasi / tanggapan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lampiran 1 Daftar hadir 2. Lampiran 2 Bukti jam pelayanan paling awal (bold PINK) 3. Lampiran 3 Survei Kepuasan Pelanggan 4. Lampiran 4 Bukti jam pelayanan paling akhir (bold HIJAU) 5. Lampiran 5 Foto Baliho Maklumat Pelayanan Publik 6. Lampiran 6 Riwayat panggilan pada nomer HP 089 537 69 80 500

3.	Rabu / 23 Maret 2022	Jam 08.00	Membuat Surat Klarifikasi / Tanggapan Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kab.Klaten, dilengkapi dengan data pendukung	Surat Keluar Nomer 445/46/III/14.1/2022
4.	Kamis 24 Maret 2022	Jam 09.00	Menyampaikan surat klarifikasi / tanggapan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kab.Klaten	Dengan menggunakan BUKU EKSPEDISI

Demikian Tanggapan / klarifikasi terhadap keluhan pasien ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa. Atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih .



PLT Kepala Puskesmas Klaten Utara

dr. Slamet Maryanta

NIP. 19681014 201001 1 003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS KLATEN UTARA
KABUPATEN KLATEN
PERIODE 01 Jul 2021 - 31 Dec 2021

Nilai IKM

85.8

Nama Layanan PUSKESMAS KLATEN UTARA

Responden

Jumlah
230 Orang

Jenis Kelamin
L= 78 Orang
P= 152 Orang

Pendidikan
SD= 1 Org
SMP= 4 Org
SMA= 218 Org
D I= 3 Org
D II= 0 Org
D III= 0 Org
S1= 4 Org
S2= 0 Org

Periode Survey=

TERIMAKASIH ATAS SARAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT
BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Keterangan

- U1 sd. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per Unsur = NRR per unsur x 1/9

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.3
U2	Prosedur	3.3
U3	Waktu	3.2
U4	Biaya	3.41
U5	Produk	3.32
U6	Kemampuan	3.27
U7	Perilaku	3.4
U8	Kualitas	3.84
U9	Penanganan	3.87

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85.85 = Baik

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN
PUSKESMAS KLATEN UTARA PERIODE 01 Jul 2021 - 31 Dec 2021**

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.304	82.61	B	Baik
2	Prosedur	3.296	82.39	B	Baik
2	Waktu pelayanan	3.196	79.89	B	Baik
4	Biaya / tarif	3.409	85.22	B	Baik
5	Produk layanan	3.322	83.04	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.274	81.85	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.396	84.89	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.839	95.98	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.87	96.74	A	Sangat Baik

Keterangan

U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

PERIODE : TRIBULAN IV 2021

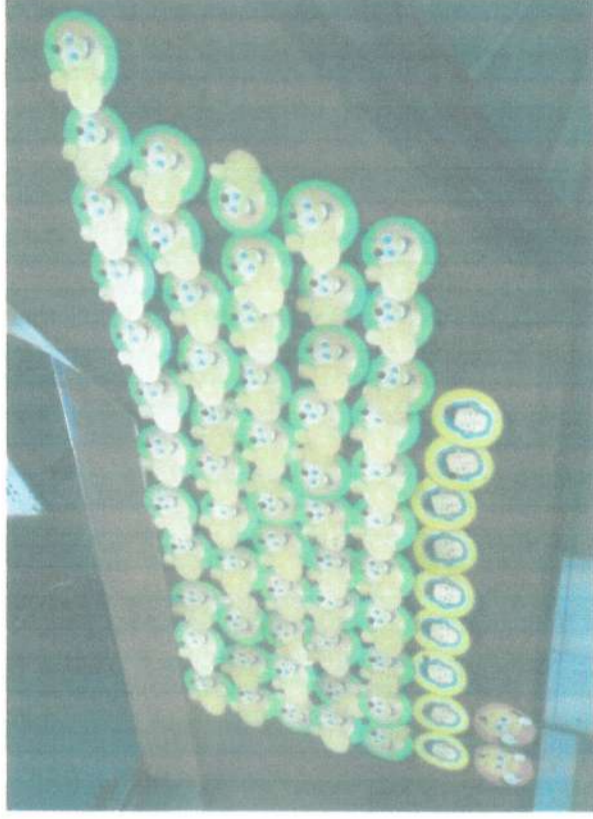
MEDIA : **Ranting Kesan**

No	Bulan	Hasil Survei			Jumlah Sample
		Puas	Biasa	Tidak Puas	
1.	Oktober	56	9	2	67
2.	November	52	8	2	62
3.	Desember	44	8	1	53
	Jml Sample	152	25	5	182
	Prosentase	83,52%	13,74%	2,75%	

HASIL SURVEY KEPUASAAN

BULAN OKTOBER 2021

MEDIA: *Ranting Kesan*



Hasil Survey Kepuasan

Hijau (Puas) : 56

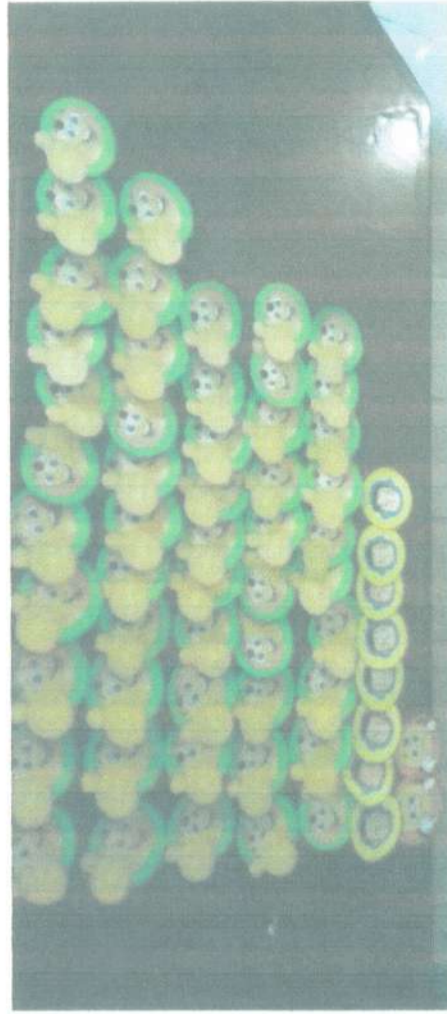
Merah (Tidak Puas) : 2

Kuning (Biasa Aja) : 9

HASIL SURVEY KEPUASAAN

BULAN NOVEMBER 2021

MEDIA: *Ranting Resan*



Hasil Survey Kepuasan

Hijau (Puas) : 52

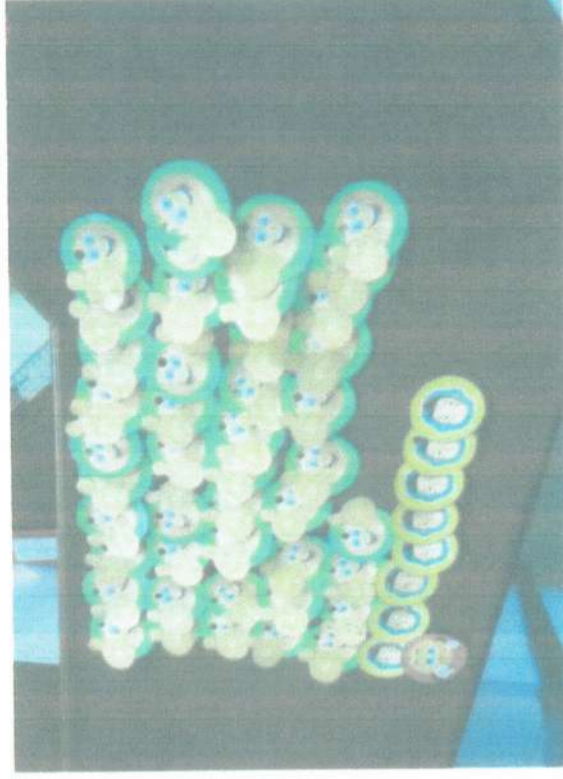
Merah (Tidak Puas) : 2

Kuning (Biasa Aja) : 8

HASIL SURVEY KEPUASAAN

BULAN DESEMBER 2021

MEDIA: *Ranting Resan*



Hasil Survey Kepuasan

Hijau (Puas) : 44

Merah (Tidak Puas) : 1

Kuning (Biasa Aja) : 8

PUSKESMAS KLATEN UTARA

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

Kami berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standart mutu yang telah di tetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keluhan terhadap pelayanan yang kami berikan, silahkan melaporkan kepada Tim Penanganan Keluhan.

Via SMS ke
0895376980500

JANJI PELAYANAN

1. Bertindak Cepat dan Tepat
2. Berpihak Kepada Masyarakat
3. Disiplin
4. Transparan
5. Akuntabel

KOMITMEN PUSKESMA

Kami segenap karyawan berkomitmen untuk me

dr. P. A. Saykti	Agung
dr. Radix Villa V	Ber
Dwi Myono, S.Kep	Ramni G
D. Rasitaningbyas, A.Md AK	Asi
Eka Mulyati, A.Md.Keb	Au
Ani S., A.Md.Keb	Okta
Esroni	
Purwanti, A.Md.Keb	
Sugiman	

Ekonomi bangkit"

Imunisasi COVID-19 bertahap dilengkapi 3T dan 3M

