

**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN PUSKESMAS BUARAN
TAHUN 2022**

NO	HARI/TGL	SUMBER INFORMASI	USULAN/KELUHAN	HASIL ANALISIS	RTL	TINDAK LANJUT	PENAGGUNG JAWAB
1	10 November 2022	Kanal Laporgub	<p>Pelayanan Puskemas Buaran dari dulu sampai sekarang tidak bagus.</p> <p>1. kurangnya tenaga kerja</p> <p>2. kurang tanggap dan informasi tidak jelas</p> <p>3. pelayanannya tidak ramah dan tidak seperti puskesmas yang kota pekalongan petugas ramah dan pelayananan kesehatannya cepat.</p>	<p>1. Kami dari Manajemen Puskesmas Buaran mengucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.</p> <p>2. Kami dari manajemen meminta maaf atas ketidak nyamanan pelayanan Puskesmas Kami.</p> <p>3. Puskesmas Buaran memiliki karyawan 58 orang dengan jumlah penduduk yang berada di Wilayah kerja Puskesmas Buaran sekitar 45 ribuan, secara rasio ketenagaan memang kami akui kurang. Apalagi petugas laborat kami hanya ada 1 tenaga.</p>	<p>1. Meminta no hp pasien untuk menginformasikan keterkaitan jadwal yang ada</p> <p>2. Membuat buku catatan pelayanan untuk security</p> <p>3. Memberikan informasi kepada security dan loket pendaftaran apabila ada petugas yang dinas luar serta adanya pengumuman yang di tempel.</p>		

NO	HARI/TGL	SUMBER INFORMASI	USULAN/KELUHAN	HASIL ANALISIS	RTL	TINDAK LANJUT	PENAGGUNG JAWAB
			<p>saya hari selasa (08 nov 22) datang jam 9.30 untuk tes laboratorium lengkap. saya datang langsung dan tanya security apa ada tes laboratorium hari ini, jawaban security gak ada. saya disuruh datang keesokan harinnya . hari rabu (09 nov 22) saya datang jam 9 pagi ke puskesmas dan langsung menemui security untuk tes laboratorium lengkap. kata security petugasnya libur. saya tanya apa puskesmas lain bisa. saya biasa periksa di jenggot(kota pekalongan) kata securitynya bisa. saya sudah coba menyakinkan apa ini bener2 bisa karena saya pernah mau test lab ibu hamil gak bisa di jenggot. karena bukan domisili. securitynya jawab peraturannya sudah ganti. saya kepuskesmas jenggot dan disana tidak bisa. dulu juga seperti itu. pas hamil anak pertama saya tes laboratorium ibu hamil juga gak sekali jadi. bolak balik terus setiap hari biar dapat jadwal laboratorium. sudah ke puskesmas antri nunggu berjam jam sudah di periksa ternyata petugas labnya gak datang. harus balik lagi besoknya dan harus antri chek up lagi berjam jam . harus antri lagi baru tes. habis itu hasilnya besoknya . ibu hamil harus bolak balik berkali kali buat test laboratorium. apa ga bisa di praktiskan aja. keperluannya apa langsung aja. gak usah antri di poli dulu. sudah antri dipoli nunggu periksa lama. dan ternyata petugas lab nya gak ada. besoknya harus ngulang lagi antri lagi. capek waktunya terbuang banyak hanya untuk tes laboratorium di puskesmas.</p>	<p>4. Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Buaran buka setiap hari jam 08.00 s/d jam 14.00. Pada hari selasa pelayanan laboratorium buka jam 08.00 s/d jam 10.30 dikarenakan petugas laboratorium ijin tutup lebih awal karena ada kepentingan, keesokan harinya ditanggal 9 Nopember 2022 petugas laboratorium ijin tidak masuk kantor. Security yang bertugas pada hari selasa belum mengetahui bila besok hari rabunya petugas laboratorium ijin tidak masuk karena baru ada pemberitahuan pelayanan laborat tutup pada hari rabu tgl 9 nopember 2022 pagi hari jam 06.30 sehingga disini terjadi kurang/mis komunikasi.</p> <p>5. Pelayanan laboratorium di Puskesmas Buaran melayani dari semua wilayah termasuk wilayah kota Pekalongan sehingga security kami menyamakan di semua pelayanan, Kami kurang mengetahui untuk pelayanan laboratorium di wilayah kerja selain Kabupaten Pekalongan. security tidak mengatakan peraturannya sudah ganti, dan hasil cek laborat langsung keluar tidak menunggu keesokan harinya.</p> <p>6. Semua jenis pelayanan harus melalui loket pendaftaran dan poli karena yang merujuk untuk pemeriksaan laboratorium adalah bagian poli sehingga tidak bisa langsung ke pelayanan laboratorium.</p> <p>7. Hasil Pemeriksaan Laboratorium bisa diterima pada hari yang sama setelah pemeriksaan laboratorium kecuali pemeriksaan TCM karena harus dikirim ke tempat lain</p>	<p>4. Kami akan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kami agar lebih baik</p>		<p>Kepala Puskesmas Buaran, dr. Agustina Rusmawati</p>