



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2019

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	01/03/2019		Tempat parkir	Harap parkir dibuatkan dengan lebih luas lagi, parkirnya tolong diperbaiki	Menyampaikan ke staf yang membidangi nya untuk dapat di bicarakan terlebih dahulu ke Dinas Kesehatan Kota Samarinda apakah bisa diusulkan / dimasukkan didalam anggaran tahun 2020
2	01/03/2019		Toilet	Sebaiknya toilet pasien diberi pintu agar pasien yang yang menunggu tidak langsung mengarah toilet terbuka	Menyampaikan ke tim agar dianggarkan tahun 2020
3	20/03/2019		Admin	Lama Tunggu panggilan lelet	Menyampaikan ke seluruh staff agar didalam pelayanan dapat mempersingkat waktu sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu dan dapat mengurangi dampak tertularnya penyakit dari satu pasien ke pasien yang lainnya

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri
drg. Edward Suryatnanto
NIP. 19611181998031002

Samarinda, 31 Maret 2019
Plt. Kopral
Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA

UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2019

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Halaman untuk parkir tidak tersedia	Sementara menggunakan halaman yang ada dan menggunakan sebagian bahu jalan yang sangat mengganggu lalu lintas	Kepala Puskesmas memberi pengarahan kepada staf agar bisa berkoordinasi dengan pemerintah kota Samarinda melalui Dinas Kesehatan Kota Samarinda untuk membantu mengatasi permasalahan parkir.	Staf yang bertanggungjawab terhadap kenyamanan dan keamanan di lingkungan Puskesmas telah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk dapat diusulkan/dimasukan didalam anggaran tahun 2020.
2	Toilet memang tidak ada pintu nya	Antara ruang tunggu pasien dengan toilet diperlukan sekat.	Kepala Puskesmas meminta kepada staf agar segera berkonsultasi dengan Dinas Kesehatan Kota Samarinda apakah dimungkinkan untuk pembuatan sekat antara kamar mandi dengan ruang tunggu pasien	Staf telah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota Samarinda.
3	Keterbatasan staf loket	Diperlukan penambahan tenaga yang bertugas di loket	Kepala Puskesmas memerintahkan kepada Ka. TU untuk mengatur jadwal staf untuk membantu bertugas di loket	Ka TU telah melaksanakan perintah dan antrian pasien di loket sudah berkurang dan tidak terlalu lama menunggu.

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri
drg. Edward Suryatanto
NIP. 196111181998031002

Samarinda, 31 Maret 2019
Pj. Komplain

Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

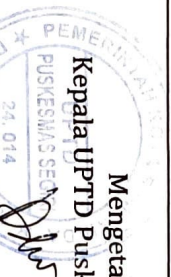
HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN APRIL 2019

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Tidak ada alat pendingin	Pengunjung puskesmas merasa gerah dengan kondisi suhu di ruang poli	Kepala Puskesmas meminta kepada bendahara untuk diusahakan pembelian alat pendingin ruangan (kipas angin/AC)	Bendahara akan mengusahakan dengan mengatur anggaran yang tersedia.

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri



drg. Edward Suryatmanto

NIP. 196111181998031002

Samarinda, 31 April 2019

Pt. Komplain



Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA

UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN APRIL 2019

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	02/04/2019	No Name	Ruangan poli	Ruangan yang kurang dingin	Menyampaikan ke Bendaharan Puskesmas apakah pengadaan AC masuk didalam Anggaran tahun 2019

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri


UPTD PUSKESMAS SEGIRI
24.04.19
drg. Edward Suryatnanto
NIP. 19611181998031002

Samarinda, 30 April 2019

PJ. Komplain


Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN Januari sampai dengan Desember 2020

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	MINGGU I				
2	MINGGU II				
3	MINGGU III				
4	MINGGU IV				

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri



drg.Edward.Suryatnanto
NIP.19611118 199803 1 002

Samarinda, 31 Desember 2020

Pj. Komplain

Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidadadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN JANUARI 2021

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	Rabu, 6-1-2021	Martin Juanda	Screening	Pertanyaan pada saat screening yang terlalu panjang	Memberi saran ke petugas screening agar waktu bertanya dipercepat tetapi tidak menyalahi prosedur yang telah ditentukan.
2	MINGGU II				
3	MINGGU III				
4	MINGGU IV				



dr. Edward Suryatmanto
NIP. 19611118 199803 1 002

Samarinda, 30 Januari 2021
Pl. Komp/ain
Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN JANUARI 2021

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Screening sesuai standard	Setiap berkas yang masuk diruang screening langsung dikerjakan oleh petugas hanya pasien yang kurang sabar menunggu	Kepala Puskesmas menyarankan kepada staf yang bertugas di bagian screening untuk memberi pengertian kepada pasien bahwa pengerjaan berkas screening harus sesuai dengan standar yang sdh ditetapkan	Staf yang bertugas di bagian screening telah melaksanakan arahan dari Kepala Puskesmas.

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri



drg. Edward Suryatmanto

NIP.19611118 199803 1 002

Samarinda, 28 Februari 2021

PJ. Komplain

Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 4/7, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegi@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2021

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	MINGGU I				
2	MINGGU II				
3	Kamis, 15-3-2021	Alikha Hajab	Pendaftaran	Buka loket tepat waktu agar pasien tidak menunggu lama	Menyampaikan ke staf pendaftaran agar menjalankan tugas sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan lebih disiplin.
4	MINGGU IV				

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri

drg. Edward Suryatnanto
NIP. 19611118 199803 1 002

Samarinda, 31 Maret 2021
Plt. Komplain

Aji Syarifah Bairuri Pertiw, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2021

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Loket buka terlambat	Petugas loket kurang disiplin	Kepala Puskesmas memberi arahan kepada petugas loket agar lebih disiplin lagi untuk membuka loket	Petugas loket telah melaksanakan perintah Kepala Puskesmas dengan membuka loket pendaftaran sesuai dengan jam yang telah di tentukan dan akan lebih disiplin lagi

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri



Samarinda, 31 Maret 2021

P. Kornplain

Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 4/7, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2022

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	MINGGU I				
2	MINGGU II				
4	Kamis,17-3-2022	-	KIR Kesehatan	Pelayanan KIR Kesehatan yang lambat	Menyarankan ke petugas KIR kesehatan agar tidak terlalu lama memberi pertanyaan ke pasien tetapi tetap memperhatikan kode etik dan sesuai dengan aturan yang telah ada.
5	Kamis,17-3-2022	-	Seluruh Poli di lantai 2	Pelayanan yang lama, kasian pasien menunggu lama	Menyampaikan ke staf yang bertugas di poli agar memberikan pelayanan yang maksimal agar pasien bisa terlayani dengan cepat dan merasa tidak diabaikan oleh petugas poli.
6	Kamis,17-3-2022	Azril	Seluruh ruang di lantai 1	Mungkin sebaiknya memakai pengeras suara agar petugas lebih mudah	Mengajukan ke bendahara untuk pengadaan pengeras suara untuk memberi kenyamanan kepada pasien dan mempermudah petugas di lantai 1 tetapi tetap menyesuaikan dengan anggaran yang ada.

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri

dr. Ira Puspa Rachmawati
NIP. 19821012 201001 2 017

Samarinda, 31 Maret 2022

PJ. Komplain

Aji Syarifah Baiduri Pertiwi,SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA

UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 4/7, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN MARET 2022

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang.	Antrian terlalu panjang yang membuat pasien lama menunggu	Kepala Puskesmas memberi pengarahan kepada petugas yang bersangkutan untuk lebih cepat dalam pelayanan	Petugas telah bekerja sesuai dengan prosedur yang ada dan akan lebih mempercepat dalam pelayanan.
2	Pasien terlalu banyak	Pasien lama menunggu antrian untuk masuk ke dalam poli	Kepala Puskesmas menyarankan kepada petugas poli tetap melaksanakan tugas sesuai dengan bidang nya dengan lebih baik lagi	Semua petugas poli telah melaksanakan arahan dari Kepala Puskesmas dengan sebaik baiknya sesuai dengan bidang tugasnya.
3	Ruang di lantai 1 tidak mencukupi sehingga pasien ada yang menunggu diluar	Memaksimalkan ruang lantai 1 agar semua pasien bisa menunggu didalam sehingga pada saat pasien tersebut dipanggil bisa mendengar.	Kepala Puskesmas memberi pengarahan kepada semua staf yang ada dilantai 1 untuk mengatur ruangan semaksimal mungkin agar pasien bisa dengan nyaman menunggu panggilan. Kepala Puskesmas mengajukan kepada bendahara untuk pembelian sound pteble untuk mempermudah kerja petugas di lantai 1	Lantai 1 sudah maksimal karena ruangan memang terbatas dan banyaknya pasien yang berobat sehingga ruangan tidak cukup Bendahara akan mengatur anggaran untuk pengadaan sound di lantai 1

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Segiri

dr. Ira Puspa Rachmawati

NIP. 19821012 201001 2 017

Samarinda, 31 Maret 2022

Pj. Komplain

Aji Syarifah Baiduri Pertwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

LAPORAN TENTANG PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN JULI 2022

NO	HARI/TANGGAL	PELAPOR	YANG DILAPORKAN	HAL YANG DILAPORKAN	TINDAK LANJUT/TANGGAPAN
1	MINGGU I				
2	MINGGU II				Menyampaikan kepada petugas Apotek agar dapat memberikan penjelasan ke pasien bahwa penggunaan kantong plastik sudah tidak diperbolehkan lagi sesuai dengan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 1 tahun 2019
6			Apotek	Obat tidak diberi kantong	
7	20-Jul-22	Ibu Suryati	Apotek	sudah 2 bulan ini saya tidak menerima obat amlodipine	Mengingatkan kepada staf yang bertanggung jawab atas ketersediaan obat agar segera berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terkait untuk segera mengirimkan obat-obatan yang habis ke Puskesmas Segiri.

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri

Samarinda, 31 Juli 2022

PJ. Komplain



dr. Ira Puspa Rachmawati
NIP. 19821012 201001 2 017



Aji Syarifah Baiduri Pertwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL IDENTIFIKASI DAN ANALISA KELUHAN PASIEN
DI UPTD PUSKESMAS SEGIRI
BULAN Juli 2022

NO	IDENTIFIKASI	ANALISIS	RTL	BUKTI TINDAK LANJUT
1	Tidak menyediakan kantong plastik	Sesuai Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 1 tahun 2019	Kepala Puskesmas memberi pengarahan kepada petugas loket untuk memberi pengertian kepada pasien bahwa kantong plastik/tas kresek sudah tidak diperbolehkan lagi	Petugas loket telah melaksanakan arahan Kepala Puskesmas memberi pengertian kepada pasien/keluarga pasien dengan cara menempel Surat Edaran Wali Kota
2	Obat Amlodipine kosong	Sesuai Surat Pemberitahuan dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda UPTD Instalasi Farmasi Nomor : 442/114/100.02.01 Tanggal 20 Juli 2022	Kepala Puskesmas menyarankan segera berkoordinasi dengan UPTD Instalasi Farmasi	Staff telah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota Samarinda

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Segiri



dr.Ira Puspa Rachmawati
NIP. 19821012 201001 2 017

Samarinda, 31 Juli 2022

PJ. Komplain



Aji Syarifah Baiduri Pertiwi, SKM



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD. PUSKESMAS SEGIRI

Jl. Rmania 2 Rt. 47 No. 12 Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754 Email : pkmsegiri@yahoo.com

PERSENTASE JUMLAH KELUHAN YANG DISELESAIKAN

TAHUN	JUMLAH KELUHAN	KELUHAN YANG SUDAH DISELESAIKAN	PERSENTASE
2019	5	2	40%
2020	-	-	-
2021	2	1	50%
2022	4	2	50%