

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : JANUARI 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan



Kota Pontianak,

d. Saptiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : FEBRUARI 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Supriko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : MARET 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan



NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan



Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : APRIL 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Sapriko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : MEI 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	16 Mei 2023	Anonim	E-Lapor	Saya menghadap loket puskesmas Kom Yos Sudarso (jl.apel) siang sekitar pukul 13.15, ingin meminta rujukan untuk ke RSUD Sultan Syarif Muhamad Alkadrie (rs kota) namun pihak loket menolak dengan alasan jam operasional sudah tutup. Pihak loket bilang besok saja namun saya memerlukan hari ini, pihak loket berkeras menolak tidak bisa dan menekankan kecuali sifat darurat. Saat itu saya sendiri selaku yang sakit bilang kalau ini untuk saya sendiri, saat ini tubuh saya sebelah kiri nyeri semua dan agak sulit bergerak sehingga saya harus segera ke poli syaraf di RS kota. Pihak loket tetap menolak dan bersikukuh hanya bisa kalau kondisi darurat, saya mengulang kembali kalau saya	Berdasarkan SOP rujukan BPJS UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso tidak bisa memberikan rujukan pada peserta yang kepesertaannya bukan di UPT Kom Yos Sudarso, kecuali peserta domisili dari kabupaten atau kota yang jauh sementara pada kondisi ini pasien memiliki kepesertaan BPJS di faskes Kimia Farma Pontianak. Seharusnya pada kasus ini yang bukan merupakan kasus gawat darurat bisa langsung ke faskes tempat pesertaan pasien terdaftar yaitu di klinik Kimia Farma Pontianak. Kami tetap akan memberikan pelayanan pada kasus gawat darurat, walaupun jam pendaftaran		✓ 21 Mei 2023

			<p>sakit saat ini, kejadian perdebatan ini berulang sebanyak 3x, pihak loket itu lalu bilang, kau kedalam yak tanyalah kau dengan dokter di dalam, mau nda ngasi kau, kemudian saya Tanya petugas di dalam, kemudian di tolak juga dan dianjurkan ke kimia farma sesuai faskes terdaftar di bpjs. Saya menjelaskan alasan kenapa saya ke puskesmas, jawaban petugas puskesmas kalua di puskesmas saya bakal di jadikan umum, tapi sekarang tidak bisa jam operasional sudah tutup kecuali darurat, tanpa bicara apa-apa saya langsung pergi meninggalkan puskesmas tersebut.</p>	<p>sudah tutup, pada kasus ini pasien tidak dalam kondisi gawat darurat dan hanya meminta rujukan menggunakan BPJS untuk ke poli syaraf Rumah Sakit Kota Sultan Syarif Muhammad Al Qadrie yang pada jam tersebut sudah tidak ada lagi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Sultan Syarif Muhammad AL Qadrie Kota Pontianak. Pada kasus ini petugas sudah mengarahkan kalua memang kondisinya gawat darurat bisa langsung ke UGD Rumah Sakit Sultan Muhammad Al Qadrie Kota Pontianak tanpa menggunakan surat rujukan. Kami sebagai pihak UPT Puskesmas Kom Yos Sudarso menyamoaikan permohonan maaf apabila dalam menyampaikan penjelasan dan informasi kepada pasien tidak menggunakan Bahasa yang baik dan mudah di mengerti</p>	
--	--	--	--	--	--

2	18 Mei 2023	Arman	Medsos	Kenapa bisa puskesmas pal Tiga tutup ketika weekend, jadi orang sakit yang pake BPJS wajib hanya hari kerja aja? Kan ga masuk akal ini kebijakannya, tolonglah ini puskesmas tutup terus ketika weekend, sementara orang sakit ga kenal waktu	Perlu kami sampaikan bahwa jam kerja Puskesmas (Puskesmas PalTiga) pada hari jumat dan sabtu adalah 07.15 sampai dengan 11.30, dan pelayanan pendaftaran sampai jam 11.00	✓ 19 Mei 2023
---	-------------	-------	--------	---	---	---------------------

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Saptiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : JUNI 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Sa'liko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : JULI 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Sa'liko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : AGUSTUS 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Sa'liko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : SEPTEMBER 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Saptiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : OKTOBER 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	31 Oktober	Anonim	E-Lapor	Beberapa Pelayanan yang saya terima/hadpi tidak masuk akal, dikarenakan yang seharusnya jadwalperiksa USG di RSUD Pontianak Utara jadwalnya senin, selasa dan kamis tetapi harus berubah menjadi selasa dan kamis saja. Untuk pengambilan no antrian biasanya dibawah jam 6 pagi sudah bias. Kenapa lading saya dating awal karena setiap pemeriksaan 1 hari nya hanya ada 10 slot, jadi takut tidak kebagian dan hari ini saya dating untuk periksa lagi, ambil no antrian berubah jam setengah 7 dan cara penyampaiannya juga tidak sopan. Tempatnya di RSUD Pontianak Utara depan SMPN 20 Pontianak, Tolong di tindak tegas hal hal seperti ini.	Terima kasih atas keluhan yang telah disampaikan, sebelumnya perlu kami informasikan bahwa saat ini di RSUD Pontianak Utara belum memiliki dokter Spesialis <i>full time</i> /purna waktu sehingga layanan spesialistik rawat jalan yang saat ini diberikan dibantu oleh dokter spesialis tamu sebagai dokter <i>part time</i> /paruh waktu. Sehubungan dengan hal tersebut maka jadwal pelayanan rawat jalan dokter spesialis menyesuaikan dengan jadwal di RS utama dari masing- masing dokter spesialis tersebut. Untuk layanan rawat jalan spesialis obgyn yang tadinya 3 kali seminggu: senin, selasa, dan kamis atas dasar permintaan dokter yang bersangkutan		✓ 13 november

					<p>terkait kepadatan jadwal di RS utama beliau maka jadwal di RSUD Pontianak Utara diubah menjadi 2 kali seminggu: Selasa dan Kamis saja. Perubahan jadwal dokter spesialis juga sudah kami infokan di media social dan papan informasi RSUD Pontianak Utara. Terkait jumlah pemeriksaan yang di batasi juga atas dasar permintaan dokter spesialis dengan mempertimbangkan 1 pasien membutuhkan waktu pemeriksaan 15-20 menit. Namun jika ada kunjungan kebidanan di luar dari jadwal tersebut tetap di lakukan pemeriksaan oleh dokter umum sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya. Demikian konfirmasi yang dapat kami sampaikan, mohon maaf jika dalam penyampaian informasi dan komunikasi yang terjadi dengan petugas kami dianggap tidak sopan, hal ini akan menjadi bahan introspeksi demi peningkatan kualitas di RSUD Pontianak Utara.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Septiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Windya Fitri'.

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : NOVEMBER 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Saptiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DITERIMA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
BULAN : DESEMBER 2023

NO	TANGGAL	DATA PELAPOR	SUMBER PENGADUAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT	STATUS	
						Dalam Proses	Selesai
1	6 Desember	Anonim	DM IG Pemkot	Untuk pelayanan ngantri di puskesmas (Telaga Biru) nya menurut kami lumayan lama, bukan Cuma saya tapi pasien lain juga. Untuk lansia aja harus menunggu lama, kami teroaksa ngantri sebelum jam 7 karena jam 10 loket sudah tutup, untuk di panggil nama kami di bagian loket saja kadang sampai jam 10 itupun belum sampai waktu di panggil pemeriksaan dokter. Kadang petugas disitu judes, bahkan menurut kami kurang ramah. Kami paham ramai pasien tapi apa kami juga terkena dampak dari kelelahan mereka, tidak Cuma petugas loket, bahkan perawat bidan sama dokter juga,	Berdasarkan hasil telusur dan wawancara, kami sampaikan hal sebagai berikut: Terlampir		✓ 7 desember

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Pontianak,



dr. Saptiko, M.Med.PH

NIP . 19661113 199603 1 003

Pembuat Laporan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Windya Fitri'.

Dewi Windya Fitri, AMd. Keb