

REKAP PENGADUAN TAHUN 2023 S.D 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Januari 2023							
1	CV. Janji Boga Sentosa	Whatsapp	Selamat pagi, untuk hasil lab rectal swab apakah bisa dikirimkan melalui WA? terimakasih	10/01/2023	Mohon maaf kak, untuk hasil saat ini belum bisa dikirimkan melalui WA, hasil bisa diambil ke Labkesda Kami saat hari kerja, mohon maaf atas ketidaknyamanya, terimakasih	10/01/2023	0 hari
Mei 2023							
1	Alisin	Ulasan Google	Pelayanan baik dan sangat ramah, hanya saja kekurangan pegawai sehingga antrian cukup lama dan terkadang tutup melebihi jam tutup karena masih banyak yang menunggu hasil, kasihan pegawainya	Bulan Mei	Terimakasih kak atas kunjungannya, kami akan berusaha lebih efektif lagi dalam pengaturan petugas kami	Bulan Mei	0 hari
September 2023							
1	Aprilia Meggha	Ulasan Google	Mau cek HBA1C sudah 3 bulan ini kosong terus belum bisa dilayani, ditanya kapan jawabnya tidak tahu	September	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dikarenakan ketersediaan reagent kami ditentukan oleh Dinas dan proses lelang di Pemerintah Kota, sehingga kami tidak bisa memastikan waktunya kapan reagen tersedia atau didistribusikan ketempat kami	Bulan September	0 hari
2	Dellta	Ulasan Google	Wanita muda di meja depan sangat buruk, dia tidak memiliki keramahatan (maaf pak, apa yang Anda harapkan dari pegawai negeri), tetapi asisten/petugas medisnya ramah mereka menawarkan harga yang sangat terjangkau untuk layanan pemeriksaan kesehatan. Mereka juga menawarkan layanan satu atap yang berarti, jika anda bisa mendapatkan hasilnya setelah jam 11.30 di hari yang sama	September	Mohon maaf atas ketidaknyamanya terkait petugas kami yang kurang ramah, kami akan mengevaluasi dan terus meningkatkan performa pelayanan kami	Bulan September	0 hari
Desember 2023							
1	Vita Dian	Ulasan Google	Ada baiknya hasil dikirim via email atau WA itu lebih privasi karena tidak dicetak manual	Desember	Terimakasih atas masukannya, kami akan segera menindaklanjuti untuk pengiriman hasil via email dan WA, saat ini sedang dalam proses pembahasan, terkait keabsahan dan keamanan privasinya, sedangkan terkait laporan hasil pemeriksaan yang dicetak wajib dilakukan karena proses validasinya berupa ttd pimpinan	Bulan Desember	0 hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2023 : 5 Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2023 : 5 Pengaduan							

Januari 2024							
1	Priyo	Ulasan Google	Alasan hari terakhir 2023 buka pelayanan tutup jam 9, saran saya sekalian aja ga usah buka mas, mengecewakan	Januari	Mohon maaf atas ketidaknyamanya, terkait dari jam operasional di hari terakhir tutup tahun, kami menyesuaikan dengan jam operasional kantor kas daerah, karena penyetoran pendapatan wajib dilakukan dihari yang sama	Bulan Januari	0 hari
Februari 2024							
1	Pegawai salah satu Puskesmas	WA	Mohon pada saat minilok untuk disampaikan terkait keluhan para pelanggan kesmas, mohon untuk dibagian pendaftaran kesmas ada petugas yang selalu stay di depan pendaftaran, serta dalam menginput atau mendaftar sampel sekarang lama sampai 30 menit prosesnya saat di loket	Februari	Terimakasih atas masukannya, terkait petugas kesmas yang selalu standby di pendaftaran kami belum bisa memfasilitasinya, dikarenakan petugas kami adalah atlm semua, sehingga mereka tetap bekerja di laboratorium sedangkan lab kesmas ada di lantai atas. Untuk mengakomodir sampel yang datang sewaktu-waktu, petugas lab klinik akan menelepon ke labkesmas dan kami akan segera turun. Terkait proses pendaftaran yang lama karena menggunakan aplikasi terintegrasi satu sehat sehingga waktu menjadi lebih lama	Februari	0 hari

Surakarta, 30 Maret 2024
Mengetahui,
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
NIP. 19770725 200501 1 011

REKAP PENGADUAN TAHUN 2023 S.D 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Maret 2024							
1	Pasien Klinik	Whatsapp	Selamat pagi, mau tanya kalau cek laborat asam urat dll pelayanan pendaftaran paling akhir jam berapa nggih ?	21/03/2024	Selamat pagi, selama ramadhan pelayanan kami buka dari : Senin – Kamis : 07.30-11.00 Jumat : 07.30-09.00 Sabtu : 07.30-10.00	21/03/2024	0 hari
2	Pasien	DM Instagram	Selamat pagi, mohon informasi untuk tes HBA1C setiap hari apa ya? Terimakasih	06/03/2024	Selamat pagi kak, untuk pemeriksaan HBA1C setiap hari Kamis dengan pengantar surat dokter	06/03/2024	0 hari
3	Pasien	DM Instagram	Selamat siang, maaf mau tanya ada pemeriksaan USG Payudara tidak ya?	02/03/2024	Selamat siang, mohon maaf kak ditempat kami belum bisa melayani pemeriksaan USG	02/03/2024	0 hari
4	Pasien Klinik	Si Jalak Koar	Tarif pemeriksaan naik yang cukup lumayan, naik begitu cepat.	Maret	Rencana akan dilakukan sosialisasi ke sebagian masyarakat terkait perubahan harga	Maret	0 hari

Surakarta, 05 April 2024
 Mengetahui,
**KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
 DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
 NIP. 19770725 200501 1 011

REKAP PENGADUAN 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Arpril 2024							
1	Pasien Klinik	DM Instagram	Kak mau tanya kalau tadi cek jam 09.42 terus saya kan di suruh ambil hasil jam 1, tapi ini saya keburu mau pergi, kalau mau saya ambil sekarang bisa ngga ya?	01/04/2024	Selamat siang kak, mohon maaf kak untuk pengambilan hasil diambil sesuai yang diarahkan oleh petugas saat sampling, apabila hari ini tidak bisa diambil bisa diambil besok, terimakasih	01/04/2024	0 hari
2	Pasien	Ulasan Google	Pelayanannya sangat baik	April	Terimakasih atas kunjungannya, semoga sehat selalu	April	0 hari
3	Pasien	Ulasan Google	Mau tanya, adakah test tbc untuk orang dewasa disini? Makasih	April	Mohon maaf kak, untuk tes tbc di kami belum ada kak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya	April	0 hari
4	Pasien Klinik	Si Jalak Koar	Tarif pemeriksaan naik, dulu 10 rb	April	Rencana akan dilakukan sosialisasi ke sebagian masyarakat terkait perubahan harga	April	0 hari
5	Pasien Klinik	Si Jalak Koar	Untuk penanganan pengaduan pengguna layanan, kotak saran tersembunyi	April	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk Kotak saran terletak di depan dekat tombol antrian ya kak	April	0 hari
6	Pasien Kesmas	WA	Pagi kak, untuk pengujian air bersih, labkesda setelah lebaran mulai terima tanggal berapa lagi nggih?	05 April 2024	Selamat pagi, untuk penerimaan sampel kembali di tanggal 16 April 2024	05 April 2024	15 menit

Surakarta, 08 Mei 2024
Mengetahui,
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
NIP. 19770725 200501 1 011

REKAP PENGADUAN 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Arpril 2024							
1	Vperrie20	Instagram	Apakah ada cek anti HIV bu?	10/05/2024	Selamat siang, untuk cek anti HIV kami belum bisa kak, bisa langsung ke puskesmas saja nggih	10/05/2024	0
2	Alfirakurnia	Instagram	Selamat siang, untuk lab darah apakah ada persyaratan harus KTP solo?	11/05/2024	Selamat siang kak, tidak kak, KTP luar Solo bisa. Untuk cek lab nanti saat pendaftaran bisa membawa kartu identitas kak	11/05/2024	0
3	Agustinus Wahyudi	Ulasan google	Meski milik negara tapi pelayanannya sangat ramah, hasil labnya juga cepat. Tarif cek upnya juga jauh lebih murah dibandingkan lab-lab lain. Bahkan saya diminta untuk memberi rating kinerja mereka. Semoga tetap dipertahankan ya. Good job	Mei	Terimakasih atas kunjungan Anda, semoga sehat selalu	Mei	0
4	Handi Arief	Ulasan google	Untuk uji lab air minum apa perlu pakai syarat ya buat luar Solo makasih	Mei	Selamat siang, untuk syarat tidak ada kak, bila pemeriksaan bakteriologis bisa mengambil botol steril dari kami, terimakasih	Mei	0
5	Rizkial Ayyubi	Ulasan google	Tempat rekomendasi untuk cek kesehatan diri dan untuk uji laborat	Mei	Terimakasih atas kunjungan Anda, semoga sehat selalu	Mei	0
6	Misbahul Fauzi	Ulasan google	Tipikal pelayanan pemerintah, pelayanan terpaksa, kita rakyat nereka raja	Mei	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk ulasan diatas itu perihal apa ya kak? Bisa lebih diperjelas lagi terkait pelayanan apa ya kak? Agar bisa menjadi koreksi bagi kami. Terimakasih	Mei	0

7	Guru	Si Jalak Koar	Hasil bisa via WA atau email	29/05/2024	Terimakasih atas masukannya, kami akan segera menindaklanjuti untuk pengiriman hasil via email dan WA, saat ini sedang dalam proses pembahasan, terkait keabsahan dan keamanan privasinya	29/05/2024	0
8	-	Si Jalak Koar	Mohon tempat parkir bisa ditata lebih baik	08/05/2024	Terimakasih atas masukannya, kami akan segera menindaklanjuti terkait parker, mohon maaf atas ketidaknyamanannya	08/05/2024	0

Surakarta, 06 Juni 2024
Mengetahui,
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
NIP. 19770725 200501 1 011

REKAP PENGADUAN 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Juni 2024							
1	Alfa dan Ghina	Ulasan Google	Telpon ga diangkat, mau bulk order tanya-tanya di WA sombong banget Cuma disuruh datang. Padahal kami akan bayar jutaan. Tipikal pegawai pemeritahan, customer harus mohon-mohon dan kalianlah rajanya	Juni	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk ulasan diatas itu perihal apa ya kak? Bisa lebih diperjelas lagi terkait pelayanan apa ya kak? Agar bisa menjadi koreksi bagi kami. Terimakasih	Juni	0
2	-	Si Jalak Koar	Semoga lebih maju dan dikenal masyarakat luas	20/06/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	20/06/2024	0
3	-	Si Jalak Koar	Petugas pelayanan sangat ramah, sopan begitu juga dengan pelayanannya sangat cepat dan baik	19/06/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	19/06/2024	0
4	-	Si Jalak Koar	Hasil pemeriksaan bisa diberikan via WA	05/06/2024	Terimakasih atas masukannya, kami akan segera menindaklanjuti untuk pengiriman hasil via email dan WA, saat ini sedang dalam proses pembahasan, terkait keabsahan dan keamanan privasinya	05/06/2024	0

Surakarta, 08 Juli 2024
Mengetahui,
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
NIP. 19770725 200501 1 011

REKAP PENGADUAN 2024
LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

No.	Nama Pengadu (Dapat Dirahasiakan)	Media Pengadu	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau lama penyelesaian Pengaduan
Juli 2024							
1	-	Si Jalak Koar	Tolong disediakan dokter jaga untuk konsultasi kesehatan	Juni	Terimakasih atas masukannya, akan segera kami sampaikan ke pimpinan.	Juni	0
2	-	Si Jalak Koar	Sudah baik sekali dari semua aspek, dipertahankan saja	06/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	06/07/2024	0
3	-	Si Jalak Koar	Semua sudah cukup baik dan memuaskan	10/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	10/07/2024	0
4	-	Si Jalak Koar	Sangat memuaskan	18/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	18/07/2024	0
5	-	Si Jalak Koar	Pelayanan sudah bagus	19/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	19/07/2024	0
6	-	Si Jalak Koar	Pelayanan dan sarana sudah baik, kalau boleh saran toilet ditingkatkan kebersihannya	25/07/2024	Terimakasih atas masukannya dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya, akan segera kami tindaklanjuti terkait kebersihan toiletnya	25/07/2024	0

7	-	Si Jalak Koar	Mohon dilengkapi untuk cek lab seperti kepadatan tulang, defisiensi vitamin D dll	25/07/2024	Terimakasih atas masukannya, akan segera kami sampaikan ke pimpinan	25/07/2024	0
8	-	Si Jalak Koar	Pelayanannya bagus	27/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	27/07/2024	0
9	-	Si Jalak Koar	Lanjutkan untuk memberi pelayanan yang terbaik	27/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	27/07/2024	0
10	-	Si Jalak Koar	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan serta selalu ramah terhadap pasien	27/07/2024	Terimakasih atas masukan dan kunjungan Anda, semoga sehat selalu	27/07/2024	0

Surakarta, 05 Agustus 2024
Mengetahui,
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

dr. GUNTUR LAWU WIBOWO
NIP. 19770725 200501 1 011

