

**TINDAK LANJUT ADUAN KELUHAN PUSKESMAS PONCOWARNO
TAHUN 2026**

No	Tanggal terima	Sumber Inform	Isi Keluhan	Unit dituju	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi
1	12 Januari 2026	Ulasan Gmaps (Veri Priyanto)	Pegawai kurang ramah pelayanan buruk dan lama	BP Umum	1.Lakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Lakukan penelurusan identitas pemberi aduan 3. Lakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Lakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Lakukan review servis excelent oleh tim mutu puskesmas	1.Melakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Melakukan penelurusan identitas pemberi aduan 3. Melakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Melakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Melakukan review servis excelent oleh tim mutu puskesmas	Sudah dilakukan konfirmasi melalui WA mengenai pelayanan yang diterima pasien dan evaluasi terhadap sikap pegawai dan upaya perbaikan yang dilakukan mengenai SOP pelayanan puskesmas
2	3 Maret 2026	Humas PKU Kutowinangun	Masukan untuk puskesmas, dari petugas IGD PKU Kutowinangun " Minta tolong kalau ke PKM Poncowarno sampaikan untuk operan rujuk yang jelas, walaupun sudah komunikasi lewat telepon tapi tetap butuh konfirmasi sama petugasnya suruh sopan, masa dokternya tanya malah dijawabnya itu sudah ditulis di suratnya	BP Umum	1.Lakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Lakukan penelurusan identitas pemberi aduan 3. Lakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Lakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Lakukan sosialisasi SOP rujukan oleh tim mutu puskesmas	1.Melakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Melakukan penelurusan identitas pemberi aduan 3. Melakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Melakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Sosialisasi SOP rujukan oleh tim mutu puskesmas	Sudah dilakukan konfirmasi kepada pemberi aduan dan evaluasi terhadap pegawai yang merujuk dann upaya perbaikan dengan sosialisai SOP rujukan

Mengetahui
Kepala Puskesmas Poncowarno



Dr. Endra Triprakosa, M.M
NIP: 196902112002121003

Penanggung Jawab Keluhan Pelanggan



Dina Mustikawati, AMd.Keb
NIP: 198209032017042001