

**ADUAN, KELUHAN, PELANGGAN TAHUN 2024  
TRIWULAN 3 (JULI-SEPTEMBER)  
PUSKESMAS PONCOWARNO**

No	Tanggal terima	Sumber Informasi	Isi Keluhan	Rencana Tindak Lanjut	Tidak lanjut	Evaluasi
1	17 September 2024	Langsung di Pendaftaran (Ibu A)	Pelayanan di Puskesmas Poncowarno cepat dan petugasnya ramah-ramah, dan kalau mau minta rujukan di Puskesmas X dipersulit, saya ingin pindah faskes ke puskesmas poncowarno saja	Beri KIE tentang tata cara pindah faskes dan motivasi ibu untuk download JKN mobile	Memberi KIE tentang tata cara pindah faskes dan motivasi ibu untuk download JKN mobile	ibu A sudah download aplikasi JKN mobile dan pindah faskes puskesmas poncowarno
2	23 September 2024	Kuesioner SKM (Ny. TS)	Untuk perilaku petugas ada beberapa oknum yang kurang ramah	Review dan Motivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Merevie ulang dan memotivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Review dan motivasi sudah dilakukan pada saat apel pagi tanggal 26 september 2024
3	23 September 2024	Kuesioner SKM (AM)	Pelayanan Harus tepat waktu dan tidak molor	Review dan Motivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Merevie ulang dan memotivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Review dan motivasi sudah dilakukan pada saat apel pagi tanggal 26 september 2024
				Lakukan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan pelayanan	Melakukan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan pelayanan	Monev dilakukan setiap hari oleh penanggung jawab upaya dan pada waktu lokakarya mini bulanan
4	23 September 2024	Kuesioner SKM (Ny. CM)	Untuk poli gigi pelayanan kurang memuaskan, menunggu terlalu lama agar diperbaiki pelayanannya	Beri KIE tentang jenis-jenis pelayanan di ruang gigi dan waktu yang dibutuhkan	Memberi KIE tentang jenis-jenis pelayanan di ruang gigi dan waktu yang dibutuhkan	KIE sudah diberikan via WA
5	23 September 2024	Kuesioner SKM(Ny.B)	Untuk pelayanannya agar lebih bisa sat set	Review dan Motivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Merevie ulang dan memotivasi petugas untuk melaksanakan hasil pelatihan service excellen	Review dan motivasi sudah dilakukan pada saat apel pagi tanggal 26 september 2024



Mengetahui  
Kepala Puskesmas Poncowarno

Endra Triprakosa, M.M  
NIP. 196902112002121003

Penanggung Jawab Aduan

Dina Mustikawati, A.Md Keb  
NIP. 19820903 201704 2006