

REKAPITULASI ADUAN, KELUHAN, PELANGGAN TAHUN 2025

No	Tanggal terima	Sumber Informasi	Isi Keluhan	Unit yang dituju	Tindak Lanjut	Evaluasi
1	14 April 2025	Ulasan Google (Moh. Asrul Sani)	Kurang puas sama pelayanannya. Kebetulan pasien Cuma ada saya, tapi ditinggal tinggal terus sampai hampir 1 jam. Pas dilayani bidan ngasih resep obat gerus (puyer) buat anak. Ngga disaranin sirup. Tapi sama apoteker dikasihnya sirup. Sudah saya komplek tapi obat tetap tidak ditukar sama apoteker. Sedih si karena ngga dikasih sesuai resep. Apalagi sirupnya disarankan buat anak mulai 2 th. sementara anakku baru 8 bulan	MTBS dan Farmasi	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas dan meningkatkan edukasi ke pasien tentang obat yang diresepkan	Koordinasi dan komunikasi serta pembinaan petugas sudah dilaksanakan pada saat lokmin bulanan dan rapat mutu puskesmas
2	16 April 2025	Gform SMD (Tegalrejo)	Pelayanan nya cukup baik cuma parkir nya masih belum aman masalah nya pernah helm hilang	Sarpras	Dilakukan pemasangan CCTV dan penyediaan lemari helm untuk menaruh helm untuk pasien dan pengunjung di sebelah kiri pintu masuk	Sudah dilakukan pemasangan CCTV dan disosialisasikan secara langsung ke pengunjung tentang tempat penyimpanan helm
3	22 April 2025	Google form SMD Blater(Ny A)	Harapannya dokter puskesmas bersedia terjun ke masyarakat untuk melakukan edukasi dan pengobatan ringan	SDM	Melakukan koordinasi dengan tenaga dokter tentang penjadwalan pelayanan luar gedung	Tenaga dokter umum terbatas sehingga belum maksimal untuk dijadwalkan untuk kegiatan luar gedung, namun untuk dokter gigi sudah berperan aktif dalam pelaksanaan UKGS dan UKGM
4	23 April 2025	Aduan langsung	Pelayanan KB harus didampingi oleh suami (seijin suami)	KB	Dilakukan KIE dan motivasi pada sasaran KB mengenai KB dan pemasangan KB	Peran serta suami dalam pelayanan KB sudah disampaikan melalui KIE secara personal maupun pada saat penyuluhan KB di 11 desa
5	24 April 2025	Google form SMD Tirtomoyo (Ny I)	Kembalikan Ruang Laktasi	Umum	Dilakukan review kepada petugas mengenai penggunaan ruang laktasi dan penataan ulang ruang laktasi /menyusui sehingga dapat digunakan secara optimal.	Sudah dilakukan review kepada petugas mengenai penggunaan ruang laktasi dan penataan ulang ruang laktasi /menyusui sehingga sudah berfungsi dengan baik
6	28 April 2025	Google form (SMD Jembangan Ny L)	Untuk pelayanan di IGD lebih sigap	IGD	Dilakukan pembinaan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan pelayanan petugas jaga IGD	Sudah dilakukan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan pelayanan petugas jaga IGD saat rapat mutu
8	28 April 2025	Google form (SMD Jembangan Ny)	Mesin antrian kadang belum berfungsi maksimal	Umum	Dilakukan monitoring dan evaluasi penggunaan mesin antrian dan pengecekan untuk memaksimalkan penggunaan mesin antrian agar dapat digunakan secara optimal.	Mesin antrian dalam kondisi baik dan bisa berfungsi dengan maksimal

9	28 April 2025	Google form (SMD Jembatan Ny S)	Upayakan dokter datang tepat waktu	Umum	Meningkan koordinasi dan komunikasi petugas tentang jadwal pelayanan puskesmas	Koordinasi dan komunikasi jadwal pelayanan sudah dilaksanakan setiap hari melalui group WA dan apel pagi
10	3 Mei 2025	SMD Lerep (FKD)	Pencemaran limbah plastik blater, apakah sudah ditinjau?	Kesling	Menjadwalkan monitoring secara langsung tentang pengelolaan limbah plastik di blater	Jadwal monitoring pengelolaan limbah plastik direncanakan minggu ke 4 bulan Mei 2025



Penanggung Jawab Aduan

Dina Mustikawati, A.Md Keb
NIP. 19820903201704 2006