

**REKAPITULASI ADUAN, KELUHAN, PELANGGAN
TRIWULAN 3 TAHUN 2025**

No	Tanggal terima	Sumber Informasi	Isi Keluhan	Unit yang dituju	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi
1	10 Oktober 2025	Whatsapp Status	Pelayanan Puskesmas Poncowarno sangat tidak memuaskan. Anak Kecil disamakan sama orang dewasa cabut gigi di suruh masuk sendiri tangan digeret" sangat tidak memuaskan, tidak mencerminkan pegawai yang ramah anak, pegawai kok koyongunu, lebokna barak wae pegawai koyongunu	Pendaftaran	Dilakukan konfirmasi melalui pesan Whatsapp kepada pasien terhadap kejadian yang terjadi	Dilakukan rapat mutu dan evaluasi terhadap pelayanan puskesmas terhadap unit yang dituju	Sudah dilakukan rapat mutu dan umpan balik kepada pelanggan serta evaluasi terhadap pelayanan puskesmas
2	10 Oktober 2025	Ulasan Google (Bagas Wahyu)	Pelayanan Buruk, Petugasnya kurang informatif	Pelayanan Puskesmas	Dilakukan rencana peningkatan koordinasi antar petugas dalam pemberian layanan kepada pasien	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas pada apel pagi	Sudah dilakukan koordinasi dan komunikasi antar petugas pada apel pagi
3	20 Oktober 2025	Aduan Langsung di Pendaftaran (Keluarga Pasien a.n Darsono)	Pasien datang di tgl 21 Oktober untuk membetulkan rujukan karena pada hari Sabtu, 18 Oktober 2025 minta rujukan ke poli saraf PKU kutowinangun akan tetapi dibuatkan ke PKU Sruweng. Mbok wis genah mas ana tulisane deret deret rujukan balik ket PKU Kutowinanguun, ngapa digawekna adoh adoh meng PKU Sruweng. Kaya kie kan dadi kebuang waktuku mas, sing kudune nggo ngapa ngapa malah mung meng puskesmas nggo mbenerna tok	Poli Umum	Dilakukan pemberian nomer Whatsapp untuk berkonsultasi terkait rujukan	Dilakukan konfirmasi melalui whatsapp kepada pasien dan pembetulan rujukan yang salah	Sudah dilakukan pemberian rujukan yang sesuai kepada pasien dan pasien telah menerima rujukan tersebut

Mengetahui
Puskesmas Poncowarno



Dina Triprakosa, M.M
NIP. 196902112002121003

Penanggung Jawab Aduan



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