

## LAPORAN PENGADUAN

No.	Keluhan	Bukti/Foto	Tanggal Masuk Keluhan	Media yang digunakan	Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana	Evaluasi Tindak lanjut	Tanggal Penyelesaian Keluhan	Bukti Penyelesaian	Penanggungjawab	Ket.
1	Petugas tidak ada diruangan		16 Januari 2023	Google Review	dilakukan rapat evaluasi perbaikan	PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	mewajibkan seluruh petugas untuk berjaga di poli masing - masing, apabila butuh untuk keluar ruangan harus menugaskan petugas lagi untuk berjaga	18 Januari 2023		PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	SELESAI
2	Pasien merasa seluruh penyakit pernafasan dikaitkan dengan covid	 	08 Maret 2023	Google Review	dilakukan rapat evaluasi perbaikan	PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	melakukan sosialisasi terhadap pasien di ruang tunggu tentang bahaya penyakit menular seperti covid dan memberikan pengertian agar pasien paham bahaya penyakit covid	10 Maret 2023		PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	SELESAI
3	Petugas tidak ramah		11 Maret 2023	Google Review	dilakukan rapat evaluasi perbaikan	PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	melakukan pembinaan terhadap pegawai dan melakukan pelatihan peningkatan mutu pelayanan terhadap seluruh pegawai	18 Maret 2023		PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	SELESAI

4	Pelayanan tunggu ruang KIA sangat lama		19 April 2023	Google Review	dilakukan rapat evaluasi perbaikan	PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	memberikan pengertian dan penjelasan kepada pasien bahwa jeda tunggu terlalu lama dikarenakan setiap pasien membutuhkan data yang banyak dan perlu wawancara lebih dalam, KIA juga menerapkan SOP Covid bahwa tidak semua pasien bisa masuk dalam satu ruangan	20 April 2023		PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	SELESAI
5	Nama Dokter praktker tidak tertera, nama dada tidak terpakai, tempat pelayanan laboratorium tidak ada penerapan SOP		08 Juni 2023	Google Review	dilakukan rapat evaluasi perbaikan	PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	Mewajibkan seluruh petugas untuk memakai identitas dan nametag, memasang nama dokter jaga	09 Juni 2023		PJ Mutu & PJ Keluhan Pelanggan	SELESAI