















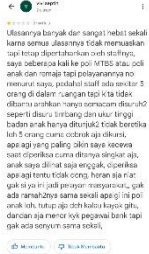


PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KRIAN


Jalan Setiabudi No. 7 - 9 Krian Sidoarjo Kode Pos. 61262
 Telepon (031) 8971244 Email : puskesmaskrian@yahoo.co.id
 Website : puskesmaskrian.sidoarjokab.go.id

LAPORAN KELUHAN PELANGGAN PUSKESMAS KRIAN
PERIODE JANUARI – MEI 2024

No.	Keluhan	Bukti/Foto	Tanggal Masuk Keluhan	Media yang digunakan	Rencana Tindak Lanjut	Analisis Masalah	Pelaksana	Evaluasi Tindak lanjut	Tanggal Penyelesaian Keluhan	Bukti Penyelesaian	Penanggung Jawab	Ket.
1	Pelayanan Poli Gigi		10 Januari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Kurangnya komunikasi antar petugas	PJ Keluhan Pelanggan	Melakukan konfirmasi kepada pihak terkait dan untuk menjadikannya evaluasi	12 Januari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
2	Pelayanan Loker Mundur		26 Januari 2024	Google Review	Melakukan koordinasi dengan pihak loket dan melakukan rapat evaluasi dan perbaikan	Dikarenakan aplikasi SIKUAT tidak bisa sehingga antrian loket tidak segera dimulai, padahal petugas	PJ Keluhan Pelanggan	Apabila SIKUAT melemah bisa langsung menghubungi pihak IT untuk diteruskan ke Dinas Kesehatan dan Penyedia	26 Januari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai

						sudah stay dari sebelum jam 7						
3	Pelayanan Dokter Kurang Ramah		23 Januari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien mengenai aturan pemberian surat istirahat	PJ Keluhan Pelanggan	Melakukan pembinaan terhadap pegawai	23 Januari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
4	Pelayanan KIA Kurang Ramah		23 Januari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Pasien merasa cara bicara petugas kurang enak di dengar	PJ Keluhan Pelanggan	Melakukan pembinaan terhadap pegawai	23 Januari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
5	Pelayanan Farmasi Kurang baik		8 Februari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Terjadinya kurang komunikasi antara petugas dan pasien sehingga pasien tidak mengetahui prosedur dalam pengambilan obat	PJ Keluhan Pelanggan	Melakukan pembinaan terhadap pegawai	9 Februari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai

7	Pelayanan rujukan sulit	 <p>Jangan esensi pelayanan buruk, minta surat rujukan perujuk pegawai nya tidak profesional, saya cari di Online itu masih aktif, dicek di puskesmas tidak aktif plus pegawai nya tidak profesional, direfren cepat baik</p>	12 Februari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Bahwa system rujukan ersebut sudah ditentukan oleh pihak terkait yaitu bpjs Pasien merasa ketika meminta rujukan selalu dipersulit dan tidak diberipadahal rujukan diberikan sesuai dengan diagnosa penyakit yang harus dirujuk	PJ Keluhan Pelanggan	Evaluasi : Kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien sehingga Tindak Lanjut : Puskesmas menambah media untuk memberikan edukasi dan sosialisasi sitem rujukan	13 Februari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
8	Pelayanan petugas Poli MTBS kurang baik	 <p>Utasannya banyak dan sangat tebal sekali hama semua. Jelasnya tidak memuaskan tapi tetap diperbaharui oleh stafnya, saya beberapa kali ke poli MTBS atau poli anak dan remaja tapi pelayanannya tidak memuaskan, padahal staff ada sekitar 5 orang di dalam ruangan tapi kita tidak dibantu apapun, hanya sekedar dibantu2 seperti diajari, latihan dan atau tergiq badan anak hanya ditunjuk, tidak beresita lah 5 orang cuma cobain aja diklinik, apa lagi yang paling sering saya sebagai sari dibantu cuma dibantu anggar aja, anak saya diteliti saja menguk, cekleka apa lagi tentu tidak-cong, heran aja mar: gah saya H. jali pelayan: masyarakat, gah ada emabaha sama sekali apagi: ma poli anak oh, tapi apa sih kalau kayak gitu, dan dan aja mener: iya pegawai bank tapi gah ada sara m sama sekali.</p>	12 Februari 2024	Google Review	Melakukan konfirmasi terhadap pihak terkait kemudian dilakukan rapat evaluasi perbaikan	Kurangnya kepatuhan petugas terhadap SOP Pelayanan MTBS	PJ Keluhan Pelanggan	Melakukan pembinaan terhadap pegawai	13 Februari 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
9	Pelayanan Poli PTM sangat lama		26 Maret 2024	Buku Keluhan Pelanggan	Melakukan klarifikasi terhadap poli tersebut kemudian melakukan rapat dan evaluasi perbaikan	Pasien merasa menunggu terlalu lama di Poli PTM	PJ Keluhan Pelanggan	Setelah dilakukan rapat dan evaluasi diputuskan petugas di poli PTM ditambah lagi menjadi 2 perawat dan 1 dokter	28 Maret 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai

10	Kesalahpahaman pasien tentang penulisan rekam medis di Mobile JKN		12 April 2024	whatsapp	Dilakukan penelurusan data rekam medis dan dokter yang menangani	Pasien merasa kurang puas karena ada KB(-) di Mobile JKN	PJ Keluhan Pelanggan	Dibuatkan SOP penulisan keluhan di SIKUAT yang sudah bridging di Mobile JKN sehingga pasien tidak salah paham ketika melihat keluhan dan riwayat penyakitnya	15 April 2024		PJ Mutu dan Keluhan Pelanggan	Selesai
----	---	--	---------------	----------	--	--	----------------------	--	---------------	---	-------------------------------	---------

Mengetahui

Kepala Puskesmas Krian



Dr.TITIK SRI HARSASIH

NIP.197505092007012020