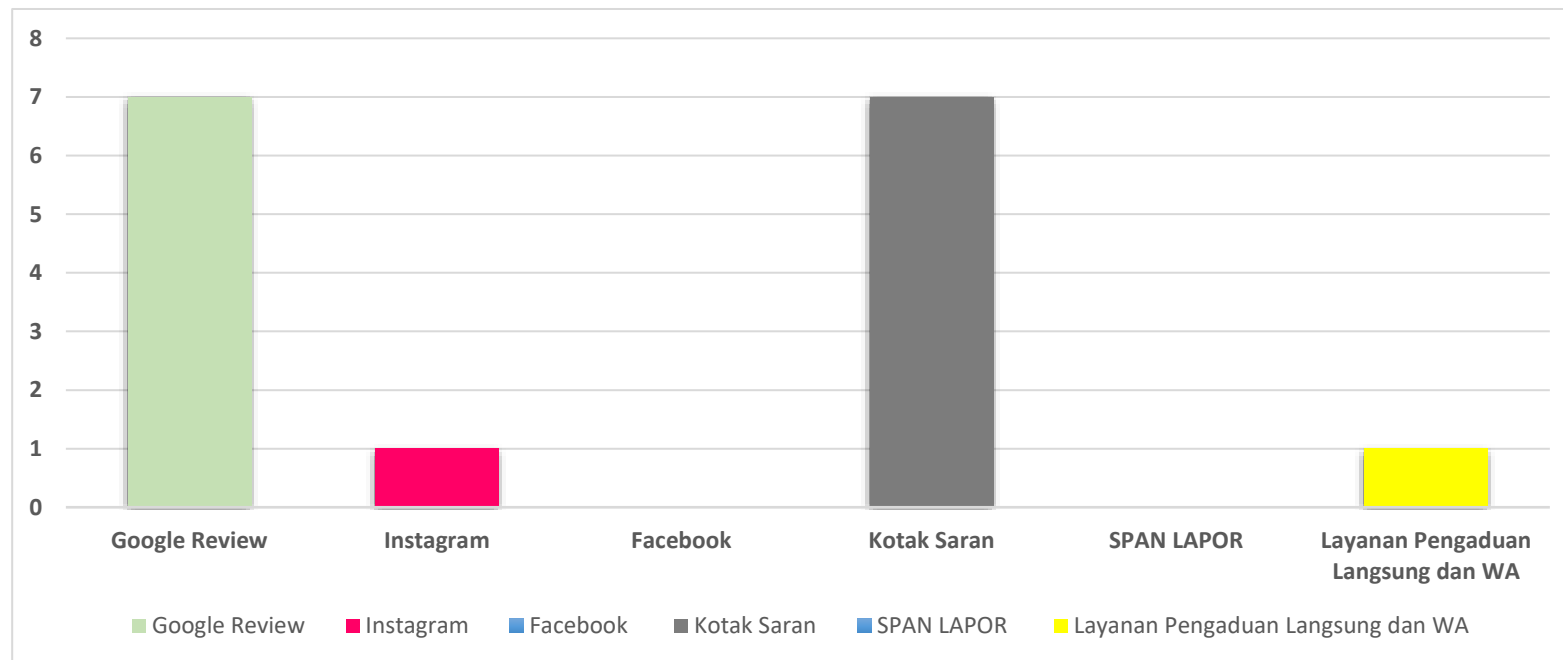


REKAPAN JUMLAH PENGADUAAN TAHUN 2024

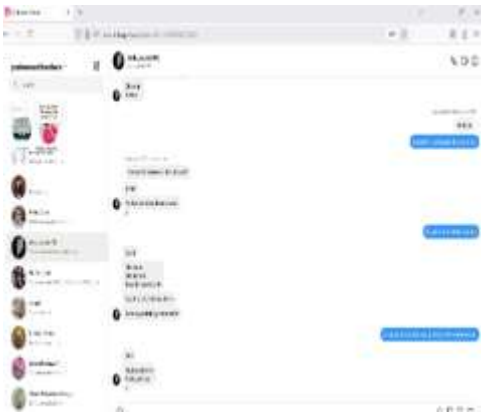
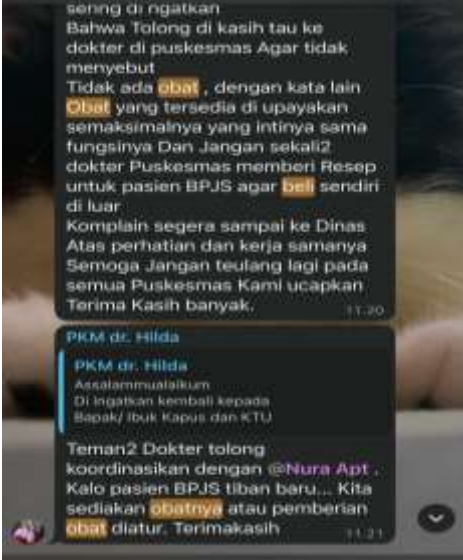
JANUARI-DESEMBER

No	Penerima Layanan Aduaan	Jumlah
1.	Google Review	7
2.	Instagram	1
3.	Facebook	0
4.	Kotak Saran	7
5.	SPAN LAPOR	0
6.	Layanan Pengaduan Langsung dan WA	1
Jumlah		16



Lampiran

BUKTI PENANGANAN ADUAN/KELUHAN TAHUN 2024 UPT PUSKESMAS TIBAN BARU

NO	BULAN	SUMBER ADUAN	NAMA	ADUAN	PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	FOTO BUKTI
1	Januari	Google Review	Dora emon		Dilakukan Tindaklanjut dengan Membalas Aduan dan Mencari Identitas Pasien agar Dapat di Konfirmasi	1. Identitas Pasien tidak di dapatkan dan Tidak dapat Menghubung Pasien 2. Mengingatkan Kembali di Setiap Lokmin dan Apel untuk Memberikan Pelayanan yang baik	
		Instagram	Stella Vallen		Dilakukan Tindaklanjut dengan Membalas Aduan dan Melengkapi Obat-Obatan Kosong dengan menggunakan dana BLUD	Melakukan Pemenuhan Obat-obatan yang Kosong.	

2	April	Google Review	Prastya Achmad		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan mengkonfirmasi kepada pasien tentang Kronologi Kejadian Tidak Menyenangkan yang di Terima	Melakukan Pembinaan Terhadap Petugas UGD dengan Harapan dapat memberikan Pelayanan yang Lebih baik	
3	Juni	Google Review	Vhiya Shu		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan mengkonfirmasi kepada pasien tentang Kronologi Kejadian Tidak Menyenangkan yang di Terima	Melakukan Pembinaan Terhadap Petugas dengan Harapan dapat memberikan Pelayanan yang Lebih baik	

4	Augst	Google Review	Mr. Cudit		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan Mencari Identitas Pasien agar Dapat di Konfirmasi	Identitas Pasien tidak di dapatkan dan Tidak dapat Menghubung Pasien dan Mengingatn Kembali di Setiap Lokmin dan Apel untuk Memberikan Pelayanan yang baik	
5	Okt	Google Review	Kennedy Name Game		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan Mencari Identitas Pasien agar Dapat di Konfirmasi	Identitas Pasien tidak di dapatkan dan Tidak dapat Menghubung Pasien dan Mengingatn Kembali di Setiap Lokmin untuk Memberikan Pelayanan yang baik	

6	Nov	Google Review	Fitriyani Harahap		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan mengkonfirmasi kepada pasien tentang Kronologi Kejadian Tidak Menyenangkan yang di Terima	Melakukan Pembinaan Terhadap Petugas dengan Harapan dapat memberikan Pelayanan yang Lebih baik	
7	Desember	Google Review	Nadia Sabriana		Dilakukan Tindakan lanjut dengan Membalas Aduan dan mengkonfirmasi kepada pasien tentang Kronologi Kejadian Tidak Menyenangkan yang di Terima	Melakukan Pembinaan Terhadap Petugas dengan Harapan dapat memberikan Pelayanan yang Lebih baik	

		Pengaduan Langsung	Rahmauli		Melakukan Konsultasi dan Memberi Kompensasi Kepada Pasien	Melakukan Konsultasi dan Pemberian Kompensasi berupa Pemeriksaan Kesehatan Gratis Pada Pasien	
--	--	-----------------------	----------	--	---	---	---

**BUKTI PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DI TEMPAT PELYANAN (OFFLINE)
MELALUI KOTAK SARAN**

[illegible]

Ketua Mutu Puskesmas Tiban Baru

Adhif

dr Eddi Firmansyah
NIP. 19850721 201412 1 001

Kepala UPT Puskesmas Tiban Baru

Heon

dr Hilda Insyafri
NIP .19770215 201001 2 003

DATA PEGAWAI PEMBINAAN

PUSKESMAS TIBAN BARU TAHUN 2024

N0	PETUGAS	ATURAN YANG DILANGGAR	PENYELESAIAN MASALAH	REKOMENDASI
1	Corry Smoza	Tidak membuat renaksi dg batas yg ditentukan kapus	Jangan diulangi dibulan berikutnya	Pembinaan ke 1
2	Harni	Tidak membuat renaksi dg batas yg ditentukan Kapus	Jangan nengulangi lagi kesalahan di bulan berikutnya	Pembinaan 1
3	dr Evi	Tidak membuat renaksi dg batas yg dtentukan kapus	Jangan mengulangi kesalahan dibulan berikutnya	Pembinaan ke 1
4	Deti Hartati	Tidak membuat renaksi dg batas yg dtentukan kapus dan ijin n bepergian tdk sesuai prosedur	Jangan diulangi lagi kesalahannya	Pembinaan 1
5	Dr Sigit Priyo N	Komunikasi Efektif ke Pasien tidak berjalan baik, pasien merasa tersinggung dengan ucapan petugas. Tidak sesuai tata nilai Puskesmas Tiban Baru	Petugas dilakukan pembinaan tentang komunikasi dengan pasien, petugas memberikan KIE sesuai keluhan tanpa mengintimidasi.	Monitoring Komunikasi Petugas dengan pasien

Kepala Tata Usaha
UPT.Puskesmas Tiban Baru



Budi Asmoro, SKM