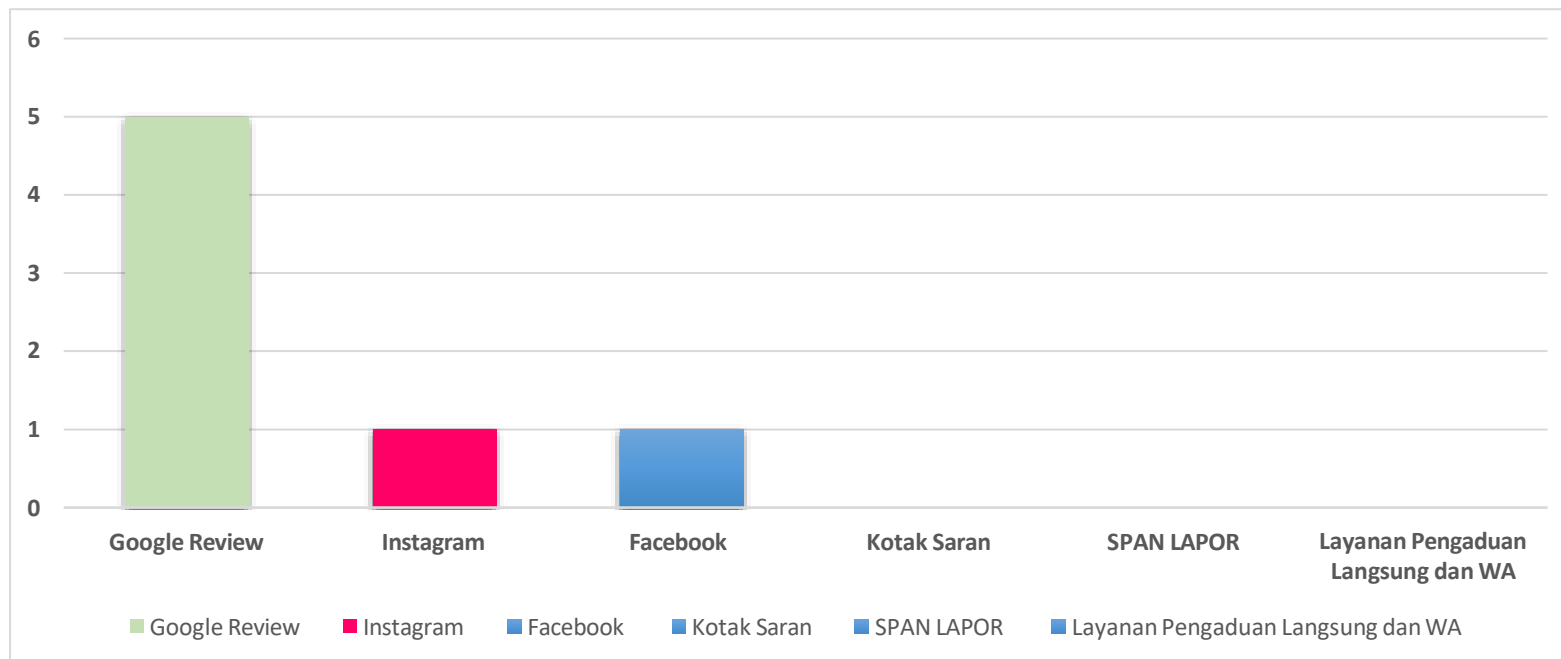


**REKAPAN JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2025**  
**JANUARI-AGUSTUS**

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



## LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025 UPT PUSKESMAS TIBAN BARU

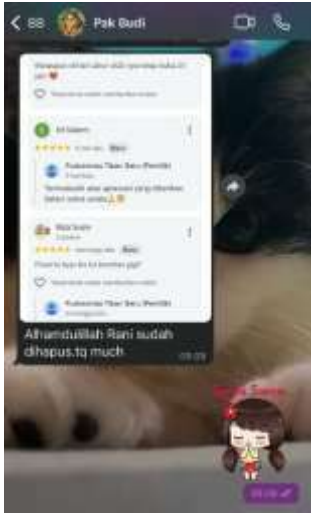
| NO | BULAN   | SUMBER ADUAN  | NAMA             | ADUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PENYELESAIAN                                                                                                                                                                                         | TINDAK LANJUT                                                      | FOTO BUKTI                                                                          |
|----|---------|---------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Januari | Google Review | Maretha ramadani |  <p>Maretha Ramadhani<br/>3 reviews<br/>3 months ago</p> <p>Mohon maaf, Pelayanan kurang ramah, kurang sopan. Saya yang bekerja mau dibantu ya pakde, langsung pulang karena pelayanan yg tidak memuaskan. Pelayanan jujur, Mohon di tingkatkan lagi pelayanannya</p> <p>See translation (English)</p> <p>Akmalia Tiban Baru (owner)<br/>1 month ago</p> <p>Assalamualaikum wr wb<br/>Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sebagai pemilik sangat menghargai saran pelayanan dengan petugas kami dan meningkatkan Mutu Puskesmas Tiban Baru. Jika Bapak ingin mendapatkan masalah ini lebih lanjut, bisa datang langsung ke Puskesmas berhalo, pengaman Puskesmas atau bisa hubungi kami di via telpon 0779 3553811. Terimakasih</p> <p>See translation (English)</p> | <p>1. Melakukan sosialisasi ulang tentang pelayanan prima kepada masyarakat saat Apel Pagi &amp; Lokmin bulanan</p> <p>2. Mengikutkan pegawai dalam pelatihan Service Best Excellent Pemko Batam</p> | Pegawai ( Harni ikut pelatihan Service Best Excellent Pemko Batam) |  |

|   |     |               |          |                                                                                    |                                                                                                                                                              |                                                           |                                                                                     |
|---|-----|---------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Feb | Google Review | Kennedy  |   | <p>1. Telah dilakukan sosialisasi ulang terkait pelayanan di ruangan saat lokmin bulanan</p> <p>2. Membagi 2 ruang pelayanan di klaster</p>                  | <p>Membuka 2 ruang pelayanan di klaster dewasa lansia</p> |  |
|   |     | Facebook      | Zulkifli |  | <p>Telah dilakukan Pengisian Handsanitizer Rutin dan Sosialisasi Ulang Kepada Petugas Untuk Melakukan Pengecekan Rutin dan Pengisian Rutin Handsanitizer</p> | <p>Melakukan Pengisian Handsanitezer Rutin</p>            |                                                                                     |



|   |      |               |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------|---------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Juni | Google Review | Vina Chusna |  <p>(Translated by Google)<br/>The staff at the registration desk were friendly and informative, the midwife who checked me was lazy as if she had no intention of working and was not friendly either, the lab officer, a man, was also not friendly, because I was not given a KIA book, I asked for the book from the lady at the KIA polyclinic and her answer was very curt, she said "I don't ask for the KIA book, she said she didn't ask for it" I had to check first, even though I had checked. Okay, I apologize if my language "ask for the KIA book" is like a layman, ma'am. But can you soften the wording? Considering that you work in the "service" field, you have to be friendly to patients. Hopefully the Puskesmas staff can improve their service to patients by being friendly</p> | <p>1. Membalas Review dari google review</p> <p>2. Menghubungi Pasien untuk Meinta Kronologi Kejadian dan mengkonfirmasi terkait Kejadian</p>  <p>3. Meminta Pasien untuk mengunjungi puskesmas kembali dan Memberikan Kompensasi (Namun Pasien menolak untuk menerima Kompensasi dan Pasien mengerti mengenai penjelasan atau situasi yang terjadi)</p> |  <p>Pasien Mengubah Bintang Review Menjadi 3 Bintang Yang Awalnya satu</p> |  <p>Untuk Internal di berikan Pemanggilan pada petugas untuk meminta Konfirmasi Kronologi Kejadian dan dilakukan Pembinaan teguran Lisan</p> |
|---|------|---------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |      |           |                     |                                                                                    |                                                                            |                                                        |                                                                                                                                     |
|--|------|-----------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | juni | Instagram | Shelfi Yamaha Batam |  | 4. Melakukan Sosialisasi Ulang Tentang Jadwal Pelayanan Pada Setiap Lokmin | Telah Dilakukan Ulang Sosialisasi Jadwal Setiap Lokmin | <a href="https://1drv.ms/f/s!An_JSqhf7S3jtY3dpY9YPhDvvOL6w?e=uBf1JR">https://1drv.ms/f/s!An_JSqhf7S3jtY3dpY9YPhDvvOL6w?e=uBf1JR</a> |
|--|------|-----------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |         |               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Agustus | Google Review | Veri Suwarno | <p>← Veri Suwarno<br/>Lokal Guide · 66 reviews · 27 photos</p> <p>38 minutes ago · <b>New</b></p> <p>Pelayanan tidak ramah sama sekali, tidak ada pemeriksaan sama sekali, hanya diajak ngobrol-ngobrol (konsultasi) tanpa ada pemeriksaan ataupun pemberian obat.</p> <p>Masih di jam kerja tapi staff nya masih asik joget tiktok. Benar-benar di luar nalar. Beda banget sama pelayanan di puskesmas tiban mentarau, di sana (puskesmas tiban mentarau) melakukan tindakan terlebih dahulu tanpa banyak bicara, setelah dilakukan penanganan baru dilakukan pembayaran.</p> <p>Bedanya di puskesmas ini, di awal kita harus banyak-banyak ngobrol, lalu dieuruh langsung melakukan pembayaran, tahap selanjutnya disuruh timbang berat badan, dan dilakukan pemeriksaan tensi darah secara mandiri (kita yang pasang, kita juga yang lepas) setelah itu step selanjutnya masih juga dilakukan konsultasi oleh dokter nya, banyak tanya tapi tidak ada pemeriksaan sama sekali. Well ini puskesmas paling buruk yang pernah saya kunjungi.</p> <p>Perkataan saya di atas ini bisa di pertanggung jawabkan, karena apa yang saya tuliskan itu kebenaran yang terjadi.</p> <p><a href="#">See translation (English)</a></p> <p>❤️ 1</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membalas Review dari google review</li> <li>2. Menghubungi Pasien untuk Meinta Kronologi Kejadian dan mengkonfirmasi terkait Kejadian</li> </ol>  <p>Meminta Pasien untuk mengunjungi puskesmas kembali dan Memberikan Kompensasi (Namun Pasien menolak untuk menerima Kompensasi)</p> |  <p>Pasien Menghapus Google Review</p> |  <p>Untuk Internal di berikan Pemanggilan pada petugas untuk meminta Konfirmasi Kronologi Kejadian dan dilakukan Pembinaan teguran Lisan</p> |
|---|---------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ketua Mutu Puskesmas Tiban Baru



dr Eddi Firmansyah  
NIP. 19850721 201412 1 001

Kepala UPT Puskesmas Tiban Baru



dr Hilda Insyafri  
NIP .19770215 201001 2 003

**PERUBAHAN BUDAYA KERJA PEGAWAI UPT. PUSKESMAS TIBAN BARU**

Bulan : Juni 2025

| No | Nama                    | MASALAH                                                                                                                             | TINDAKLANJUT                                                                                                                         |
|----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Bertha Simanjuntak, SST | Petugas kurang ramah dalam melayani pasien, pasien merasa kurang paham alur pelayanan karena informasi yang diberikan kurang jelas. | 1. Pegawai sudah diberikan teguran oleh pimpinan<br>2. Terapkan budaya kerja 3SL (senyum, salam, sapa dan Layani), ASN Berakhlak     |
| 2. | Jumbadi, AMAK           | Petugas kurang ramah dalam melayani pasien, pasien merasa kurang paham alur pelayanan karena informasi yang diberikan kurang jelas. | 1. Pegawai nya sudah diberikan teguran oleh pimpinan<br>2. Terapkan budaya kerja 3SL (senyum, salam, sapa dan Layani), ASN Berakhlak |

Kepala UPT. Puskesmas Tiban  
Baru



dr. Hilda Insyafri  
NIP. 19770215 201001 2 003

