







**REKAPAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2021**

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	SURVEI KEPUASAN PELANGGAN			KET
				SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	
1	JAN	NIHIL	NIHIL	305	37	0	
2	FEB	NIHIL	NIHIL	312	41	1	
3	MAR	1	1	320	38	2	
4	APR	NIHIL	NIHIL	334	43	1	
5	MEI	1	1	462	69	3	
6	JUN	NIHIL	NIHIL	801	136	2	

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

Pontianak , Juni 2021  
Pelaksana Pengaduan

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**PENGADUAN PELANGGAN / PASIEN**

NO	TGL/BLN	NAMA PENGADU	ALAMAT DAN NO TELEPON	KELUHAN	TINDAK LANJUT	KET
	PENGADUAN					
1	Januari	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
2	Februari	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
3	Maret	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan	Pasien merasa tidak puas istirahat petugas siang terlalu lama. Karena pasien ingin cepat dapat pelayanan	Pasien datang terlalu siang di luar jam pelayanan sehingga bersamaan dengan jam istirahat sehingga pasien menunggu petugas yang sedang istirahat untuk dapat dilayani	
4	April	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
5	Mei	Tidak disebutkan	Tidak disebutkan	Pasien mengeluh kalau pelayanan di loket 1 kurang ramah	Pada saat kejadian pelayanan di loket di bantu oleh perawat karena pasien ramai. Perawat yang bersangkutan menginformasikan pelayanan prosedur catin, tetapi pasien tidak mau mengikuti prosedur (mis komunikasi antar pasien dan petugas)	
6	Juni	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas Kampung Bali

drg. Popong Solihat  
NIP.19740227 200212 2 002

Pelaksana Pengaduan

Indah Tendri F  
NIP 19810206 200604 2 014

## **BERITA ACARA KLARIFIKASI PENGADUAN MASYARAKAT**

Pada hari ini Rabu dua puluh dua bulan Juli tahun dua ribu dua puluh satu, telah dilakukan proses tindak lanjut berupa klarifikasi yang bersumber dari pengaduan salah satu masyarakat yang datang ke Puskesmas tertanggal hari ini antara :

Nama : drg. Popong Solihat  
NIP : 19740227 200212 2002  
Jabatan : Kepala Puskesmas  
Unit Kerja : UPT Puskesmas Kampung Bali  
Yang selanjutnya disebut Pihak Ke-1

Nama : Lukito, SKM  
NIP : 19690719 199103 1121  
Jabatan : Kepala KA TU  
Unit Kerja : UPT Puskesmas Kampung Bali  
Yang selanjutnya disebut Pihak Ke-2

Adapun isi pengaduan berupa :

- Pasien merasa tidak puas dengan jam istirahat petugas yang terlalu lama ( Poli Umum )
- Pasien mengeluh kalau pelayanan di loket 1 kurang ramah ( Ruang KIA )

Dari hasil klarifikasi antara pihak ke-1 dan pihak ke-2 untuk sementara disimpulkan bahwa hal ini terjadi karena ada :

- Pasien datang terlalu siang di luar jam pelayanan sehingga bersamaan dengan jam istirahat sehingga pasien menunggu petugas yang sedang istirahat untuk dapat dilayani
- Pada saat kejadian pelayanan di loket dibantu oleh perawat karena pasien ramai. Perawat yang bersangkutan menginformasikan pelayanan prosedur catin. Tetapi pasien tidak mau mengikuti prosedur (miss komunikasi antara petugas dan pasien)

Untuk itu Pihak ke-1 menyarankan kepada Pihak ke-2 supaya:

1. Seharusnya pasien datang disaat jam pelayanan
2. Seharusnya pasien mengerti dan harus mengikuti prosedur pemeriksaan catin

Mengetahui Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Ketua Tim Mutu

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2002

Rotua Lumbantoruan, SKM  
NIP. 19740807 199501 2 2001

**DAFTAR HADIR PEMBINAAN PENGELOLA PENGADUAN****RABU , 22 JULI 2021**

NO	NAMA	NIP	TANDA TANGAN
1.	drg. Popong Solihat	19740227 200212 2002	1.....
2.	Lukito, SKM	19690719 199103 1121	2.....
3.	Rini Warzukni SKM	19840827 200902 2 001	3.....
4.	Meinar, S.ST	19800530 200312 2004	4.....
5.	Indah Tendri F, Amd. KG	19810206 200604 2014	5.....
6	Pangestuti Rahayuningsih, A.Md. Kes	19740806 199403 2003	6.....
7.	Harlina, A.Md. Keb	19740427 200701 2008	7.....
8.	Aspiana, A.Md. Keb	19681116 198801 2 001	8.....
9.	Dayang Andriyanti A.Md. Kep	19790807 200003 2 001	9.....
.			
.			



**FOTO-FOTO PEMBINAAN PENGELOLA PENGADUAN  
SEMESTER I  
RABU, 22 JULI 2021**



Rapat Pembinaan Pengelola Pengaduan





## MONITORING PERBAIKAN TINDAK LANJUT SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021

NO	RUANG	MASALAH	ANALISIS SEBAB MASALAH	PERENCANAAN (PLAN)	PELAKSANAAN (DO)	PERIKSA HASILNYA (CHECK)	TINDAK LANJUT (ACTION)	DOKUMENTASI PERBAIKAN
1.	<b>Maret Ruang Pendaftaran</b>	Pengaduan pasien merasa tidak puas dengan jam istirahat petugas yang terlalu lama	Pasien datang terlalu siang di luar jam pelayanan sehingga bersamaan dengan jam istirahat sehingga pasien menunggu petugas yang sedang istirahat untuk dapat dilayani	Pasien meminta untuk segera dilayani pemeriksaan	Petugas Pendaftaran	Pasien dilayani setelah petugas istirahat	Seharusnya pasien datang disaat jam pelayanan	<p style="text-align: center;"><b>Sebelum</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Sesudah</b></p> 

2.	<b>Mei Ruang Pendaftaran</b>	Pasien mengeluh kalau pelayanan di loket 1 kurang ramah	Pada saat kejadian pelayanan di loket dibantu oleh perawat karena pasien ramai. Perawat yang bersangkutan menginformasikan pelayanan prosedur catin. Tetapi pasien tidak mau mengikuti prosedur (miss komunikasi antara petugas dan pasien)	Pasien minta dilayani pelayanan catin, tetapi pasien tidak mau mengikuti prosedur	Petugas Pendaftaran	Pasien dilayani setelah mengikuti pelayanan prosedur catin	Seharusnya pasien mengerti dan harus mengikuti prosedur pemeriksaan catin	<p style="text-align: center;"><b>Sebelum</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Sesudah</b></p> 
----	------------------------------	---	---	---	---------------------	--	---	--

Mengetahui,  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2 002

Pelaksana Pengaduan

Indah Tendri F  
NIP. 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN JULI-DESEMBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Juli	TB Paru	2	0	0
2		Ruang KB	16	2	0
3		Ruang Imunisasi	27	1	0
4		Ruang KIA	24	3	0
5		Ruang Gigi	38	4	0
6		Laboratorium	70	6	0
7		Ruang Sanitasi	21	3	0
8		Ruang Apotik	168	36	0
9		Klinik berhenti merokok	0	0	0
10		Ruang Gizi	28	4	0
11		Ruang Periksa	178	38	0
13		Ruang Tindakan	3	0	0
14		Pendaftaran	183	51	1
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>758</b>	<b>148</b>	<b>1</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , Juli 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN AGUSTUS 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Agustus	TB Paru	3	0	0
2		Ruang KB	15	2	0
3		Ruang Imunisasi	25	2	0
4		Ruang KIA	23	4	0
5		Ruang Gigi	48	6	0
6		Laboratorium	72	5	0
7		Ruang Sanitasi	30	3	0
8		Ruang Apotik	202	42	0
9		Klinik berhenti merokok	0	0	0
10		Ruang Gizi	28	3	0
11		Ruang Periksa	210	44	1
13		Ruang Tindakan	4	1	0
14		Pendaftaran	225	53	1
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>885</b>	<b>165</b>	<b>2</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak, Agustus 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014





## REKAPAN PENGADUAN SEMESTER II TAHUN 2021

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	SURVEI KEPUASAN PELANGGAN			KET
				SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	
1	JUL	NIHIL	NIHIL	758	148	1	
2	AGS	NIHIL	NIHIL	885	165	2	
3	SEP	NIHIL	NIHIL	1128	184	5	
4	OKT	NIHIL	NIHIL	1346	225	7	
5	NOV	NIHIL	NIHIL	1823	231	14	
6	DES	NIHIL	NIHIL	1542	202	12	

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas Kampung Bali

Pontianak , 3 Januari 2022  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**PENGADUAN PELANGGAN / PASIEN**

NO	TGL/BLN	NAMA PENGADU	ALAMAT DAN NO TELEPON	KELUHAN	TINDAK LANJUT	KET
	PENGADUAN					
1	Juli	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
2	Agustus	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
3	September	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
4	Oktober	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
5	November	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
6	Desember	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

drg.Popong Solihat  
NIP.19740227 200212 2 002

Pelaksana Pengaduan

**Indah Tendri F**  
**NIP 19810206 200604 2 014**



**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN JULI-DESEMBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Juli	TB Paru	2	0	0
2		Ruang KB	16	2	0
3		Ruang Imunisasi	27	1	0
4		Ruang KIA	24	3	0
5		Ruang Gigi	38	4	0
6		Laboratorium	70	6	0
7		Ruang Sanitasi	21	3	0
8		Ruang Apotik	168	36	0
9		Klinik berhenti merokok	0	0	0
10		Ruang Gizi	28	4	0
11		Ruang Periksa	178	38	0
13		Ruang Tindakan	3	0	0
14		Pendaftaran	183	51	1
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>758</b>	<b>148</b>	<b>1</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , Juli 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN AGUSTUS 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Agustus	TB Paru	3	0	0
2		Ruang KB	15	2	0
3		Ruang Imunisasi	25	2	0
4		Ruang KIA	23	4	0
5		Ruang Gigi	48	6	0
6		Laboratorium	72	5	0
7		Ruang Sanitasi	30	3	0
8		Ruang Apotik	202	42	0
9		Klinik berhenti merokok	0	0	0
10		Ruang Gizi	28	3	0
11		Ruang Periksa	210	44	1
13		Ruang Tindakan	4	1	0
14		Pendaftaran	225	53	1
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>885</b>	<b>165</b>	<b>2</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak, Agustus 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	September	TB Paru	3	0	0
2		Ruang KB	17	2	0
3		Ruang KIA	28	5	0
4		Ruang Gigi	56	7	0
5		Laboratorium	67	8	0
6		Ruang Sanitasi	28	2	0
7		Klinik berhenti merokok	0	0	0
8		Ruang Apotik	278	48	1
9		Ruang Gizi	34	3	0
10		Ruang Imunisasi	28	1	0
11		Ruang Periksa	282	53	2
13		Ruang Tindakan	5	0	0
14		Pendaftaran	302	55	2
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>1128</b>	<b>184</b>	<b>5</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , September 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Oktober	TB Paru	2	0	0
2		Ruang KB	23	3	0
3		Ruang KIA	36	5	0
4		Ruang Gigi	62	6	0
5		Laboratorium	84	11	1
6		Ruang Sanitasi	32	3	0
7		Klinik berhenti merokok	0	0	0
8		Ruang Apotik	286	60	1
9		Ruang Gizi	48	3	0
10		Ruang Imunisasi	35	2	0
11		Ruang Periksa	318	62	2
13		Ruang Tindakan	6	0	0
14		Pendaftaran	414	70	3
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>1346</b>	<b>225</b>	<b>7</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , Oktober 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	November	TB Paru	3	0	0
2		Ruang KB	42	3	0
3		Ruang KIA	67	6	2
4		Ruang Gigi	184	8	2
5		Laboratorium	126	16	2
6		Ruang Sanitasi	42	5	0
7		Klinik berhenti merokok	0	0	0
8		Ruang Apotik	384	53	2
9		Ruang Gizi	62	4	0
10		Ruang Imunisasi	43	2	0
11		Ruang Periksa	402	61	3
13		Ruang Tindakan	6	0	0
14		Pendaftaran	462	73	3
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>1823</b>	<b>231</b>	<b>14</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , November 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**REKAPITULASI HASIL KEPUASAN PELANGGAN BULAN DESEMBER 2021**

NO	WAKTU PELAKSANAAN	RUANGAN	KEPUASAN PELANGGAN		
			SANGAT PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Desember	TB Paru	2	0	0
2		Ruang KB	26	2	0
3		Ruang KIA	38	4	1
4		Ruang Gigi	74	5	1
5		Laboratorium	92	8	2
6		Ruang Sanitasi	32	2	0
7		Klinik berhenti merokok	0	0	0
8		Ruang Apotik	347	54	3
9		Ruang Gizi	28	1	0
10		Ruang Imunisasi	26	1	0
11		Ruang Periksa	378	57	2
13		Ruang Tindakan	4	0	0
14		Pendaftaran	495	68	3
15		TU	0	0	0
		<b>JUMLAH</b>	<b>1542</b>	<b>202</b>	<b>12</b>

Mengetahui  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Pontianak , Desember 2021  
Pelaksana Pengaduan

**drg.Popong Solihat**  
NIP.19740227 200212 2 002

**Indah Tendri F**  
NIP 19810206 200604 2 014

**BERITA ACARA KLARIFIKASI  
PENGADUAN MASYARAKAT**

Pada hari ini rabu dua puluh sembilan bulan desember tahun dua ribu dua puluh satu, telah dilakukan proses tindak lanjut berupa klarifikasi yang bersumber dari pengaduan salah satu masyarakat yang datang ke Puskesmas tertanggal hari ini antara :

Nama : drg. Popong Solihat  
NIP : 19740227 200212 2002  
Jabatan : Kepala Puskesmas  
Unit Kerja : UPT Puskesmas Kampung Bali  
Yang selanjutnya disebut Pihak Ke-1

Nama : Lukito, SKM  
NIP : 19690719 199103 1121  
Jabatan : Kepala KA TU  
Unit Kerja : UPT Puskesmas Kampung Bali  
Yang selanjutnya disebut Pihak Ke-2

Adapun isi pengaduan berupa :

- Pasien merasa tidak puas dengan jam istirahat petugas yang terlalu lama ( Poli Umum )
- Pasien mengeluh kalau pelayanan di loket 1 kurang ramah ( Ruang KIA )

Dari hasil klarifikasi antara pihak ke-1 dan pihak ke-2 untuk sementara disimpulkan bahwa tidak adak temuan pengaduan :

- NIHIL

Mengetahui Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

Ketua Tim Mutu

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2002

Rotua Lumbantoruan, SKM  
NIP. 19740807 199501 2 2001

**SUSUNAN ACARA PEMBINAAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
SEMESTER II  
RABU, 29 Desember 2021**

NO	WAKTU	URAIAN KEGIATAN	PEMBERI MATERI	PJ
	12. 00 – Selesai	<b>Pembukaan</b>  <b>Doa</b>  <b>Arahan Kepala Puskesmas</b>  <b>Pembahasan Hasil Pembinaan</b>  <b>Pengelolaan Pengaduan</b>  <b>PENUTUP</b>	Kepala Puskesmas  Lukito ,SKM  drg.Popong Solihat  Ketua Tim dan Anggota Pengaduan	Ketua : drg.Popong Solihat Sekretaris : Lukito, SKM Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rini Warzukni, SKM</li> <li>• Indah Tendri Fada, A.Md. KG</li> <li>• Aspiana, A.Md. Keb</li> <li>• Dayang Andriyanti, A.Md. Kep</li> <li>• Pangestuti Rahayuningsih, A.Md. Kes</li> <li>• Harlina, A.Md. Keb</li> <li>• Meinar, S.ST</li> </ul>



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS KAMPUNG BALI**  
Jalan Jendral Urip Telp. (0561) 738554  
PONTIANAK 78111

---

Nomor :  
Perihal : Undangan

Pontianak, 28 Desember 2021

Kepada  
Yth,  
di-  
Pontianak

Menindak lanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan Semester II, untuk itu akan diadakan Rapat Pembinaan Pengelolaan Pengaduan yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 29 Desember 2021  
Jam : 12.00 Wib  
Tempat : Aula Puskesmas Kec. Pontianak Kota

Maka dengan ini kami mohon kesediaan bapak /ibu untuk hadir pada Rapat Pembinaan Pengelolaan Pengaduan.

Demikian hal ini disampaikan, atas kehadiran dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih .

Kepala  
UPT Puskesmas  
Kampung Bali

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2002

**DAFTAR HADIR PEMBINAAN PENGELOLA PENGADUAN**

**RABU , 29 Desember 2021**

NO	NAMA	NIP	TANDA TANGAN
1.	drg. Popong Solihat	19740227 200212 2002	1.....
2.	Lukito, SKM	19690719 199103 1121	2.....
3.	Rini Warzukni SKM	19840827 200902 2 001	3.....
4.	Meinar, S.ST	19800530 200312 2004	4.....
5.	Indah Tendri F, Amd. KG	19810206 200604 2014	5.....
6	Pangestuti Rahayuningsih, A.Md. Kes	19740806 199403 2003	6.....
7.	Harlina, A.Md. Keb	19740427 200701 2008	7.....
8.	Aspiana, A.Md. Keb	19681116 198801 2 001	8.....
9.	Dayang Andriyanti A.Md. Kep	19790807 200003 2 001	9.....
.			
.			

# NOTULEN RAPAT PEMBINAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

## SEMESTER II

Hari/ tanggal : Rabu, 29 Desember 2021

1. Pembukaan
2. Arahan Kepala Puskesmas
3. Pembahasan Hasil Pengelolaan Pengaduan
4. Penutup

### Arahan Kepala Puskesmas

- Pengelolaan Pengaduan dilakukan secara periodik harus ada peningkatan dari bulan sebelumnya, jadi dari hasil Pengelolaan Pengaduan harus ada evaluasi dan tindak lanjut.
- Pengelolaan Pengaduan dilakukan untuk melihat kegiatan perbaikan selama 6 bulan.
- Dalam Pengelolaan Pengaduan jika ada kendala ditelusuri titik permasalahan, carikan solusinya bila mana persoalan tersebut tidak dapat ditangani.
- Temuan-temuan hasil Pengelolaan Pengaduan yang dilakukan oleh tim Auditor Pengaduan secepatnya diperbaiki oleh pihak auditor setelah dilakukan Rapat Pengelolaan Pengaduan.

A. Pembahasan hasil Pengelolaan Pengaduan pada bulan Juli Tanggal 22 Juli 2020 ditemukan beberapa temuan antara lain :

- \* Juli NIHIL
- \* Agustus NIHIL
- \* September NIHIL
- \* Oktober NIHIL
- \* November NIHIL
- \* Desember NIHIL

### Hasil temuan terlampir

Dari hasil temuan didapat ada beberapa Permasalahan yang masih belum direalisasikan antara lain sebagai berikut:

### Permasalahan

- Antrian loket masih dianggap Lama
- Pasien mengeluh tidak bisa melakukan PSA di poli gigi
- Smile card : Tidak berjalan lancar
- Rekapen pengaduan : - Hasil sangat puas
- Ada pasien yang masih tidak puas dengan pelayanan
- Darah hilang di laboratorium
- Rekapen angket harus dijalankan kembali sesuai SOP



## **Kesimpulan**

Setiap petugas harus bekerjasama dalam melaksanakan tugas, setiap temuan akan ditindak lanjuti dan melakukan monitoring evaluasi menuju perbaikan terus menerus.

Notulen

Lukito, SKM  
NIP. 19690719 199103 1121

**Mengetahui**  
Kepala UPT Puskesmas  
Kampung Bali

drg.Popong Solihat  
NIP 19740227 200212 2 002

PJ Pelaksana Pengaduan

Indah Tendri Fada, A.Md. KG  
NIP. 19810206 200604 2014

**FOTO-FOTO PEMBINAAN PENGELOLA PENGADUAN  
SEMESTER II  
RABU, 29 Desember 2021**

Rapat Pembinaan Pengelola Pengaduan



<u>6.</u>	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	DESEMBER	-
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------	---

Mengetahui,  
Kepala UPT Puskesmas Kampung Bali

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2 002

PJ Pelaksana  
Pengelola Pengaduan

Indah Tendri Fada, A.Md. KG  
NIP. 19810206 200604 2014

**MONITORING PERBAIKAN TINDAK LANJUT PENGELOLA PENGADUAN  
SEMESTER II TAHUN 2021**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>RUANG</b>	<b>MASALAH</b>	<b>ANALISIS SEBAB MASALAH</b>	<b>PERENCANAAN (PLAN)</b>	<b>PELAKSANAAN (DO)</b>	<b>PERIKSA HASILNYA (CHECK)</b>	<b>TINDAK LANJUT (ACTION)</b>	<b>DOKUMENTASI PERBAIKAN</b>
1	JULI	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
2	AGUSTUS	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
3	SEPTEMBER	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
4	OKTOBER	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
5	NOVEMBER	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
6	DESEMBER	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

Mengetahui,  
Kepala UPT Puskesmas  
Kecamatan Pontianak Kota

Pelaksana Pengaduan

drg. Popong Solihat  
NIP. 19740227 200212 2 002

Indah Tendri F  
NIP. 19810206 200604 2 014