PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN
TAHUN 2025

No	Tanggal	Sumber Informasi	Masukan / Masalah	Analisa	RTL	Check	TL	ETL
1	Apr-25	Whatsapp	Akses masuk ruang tindakan terlalu terjal sehingga dikhawatirkan membahayakan pasien (terpleset)	Kurangnya koordinasi dengan pihak pemborong terkait dengan standar	Pengusulan pemasangan *rubber tile* dan *grab bar* untuk mengurangi risiko	Telah dilaksanakan	Sudah dipasang *rubber tile* dan *grab bar*	Sudah tidak ada keluhan
2	05-Apr-25	Langsung	Pasien terjatuh di kamar mandi lansia dan disabilitas dikarenakan tidak ada pegangan	Pasien tidak didampingi oleh keluarga	Memberikan himbauan berupa tulisan kepada pengunjung bahwa pasien lansia/disabilitas harus didampingi	Telah dilaksanakan	Himbauan tulisan sudah dibuat dan ditempelkan	Sudah tidak ada keluhan
3	Mei 2025	Langsung	Kamar mandi kotor	Kurangnya kontrol oleh petugas kebersihan	Memberi himbauan kepada petugas kebersihan untuk rutin mengontrol kamar mandi	Belum dilaksanakan	Akan dijadwalkan pemeriksaan rutin kebersihan setiap pagi dan sore	Dalam proses pelaksanaan, diharapkan tidak ada keluhan kebersihan
4	17 Mei 2025	Langsung	Tidak ada petunjuk arah pada gerbang masuk & keluar area puskesmas	Belum adanya petunjuk arah pada gerbang masuk & keluar area puskesmas	Membuat plang petunjuk arah keluar masuk	Belum dilaksanakan	Plang petunjuk arah keluar masuk dalam proses pembuatan	Plang sudah terpasang
5	Mei 2025	Langsung	Loket pembayaran berpindah pindah	Terjadinya penumpukan pasien pada hari sabtu (imunisasi) membuat kasir berpindah tempat	Membuat pemberitahuan setiap hari sabtu kasir berada di meja skrining	Belum dilaksaksanakan	Tulisan pemberitahuan dalam proses pembuatan	pemberitahuan telah terpasang

6	2 Agustus 2025	Kotak Saran	Pelayanan saat cek tensi (sebelum ke dokter) kurang ramah (tidak semua petugas)	Disampaikan saat briefing agar petugas lebih ramah	Koordinator Pelayanan	Telah dilaksanakan	Sudah disampaikan saat briefing pagi tanggal 5 Agustus 2025	-
7	2 Agustus 2025	Kotak Saran	Sediakan satpam di bagian pintu masuk supaya bisa membantu pasien ambil antrean pendaftaran karena banyak orang tidak bisa dengan sistem digital	Belum ada alokasi anggaran untuk perekrutan satpam, untuk sementara petugas skrining membantu	Mengatur petugas skrining agar membantu pasien ambil antrean dan menjelaskan alur pendaftaran	Akan dilaksanakan setelah penjadwalan ulang tugas petugas skrining	Petugas skrining membantu antrean pasien mulai minggu ke-2 Agustus 2025	Keluhan antrean berkurang
8	2 Agustus 2025	Kotak Saran	Kalau ngasih tahu orang tua terutama kakek/nenek harus pelan-pelan, jangan keras	Disampaikan saat apel pagi agar petugas lebih ramah dan komunikatif	Koordinator Pelayanan	Telah dilaksanakan	Sudah disampaikan saat apel pagi tanggal 5 Agustus 2025	Sudah mulai diterapkan dalam pelayanan
9	Sep-25	Google Rivew	Sekedar saran untuk fasilitas puskesmas agar dibuatkan *playground mini* supaya anak-anak yang dibawa pasien tidak mengganggu di ruang tunggu	Belum ada sarana bermain anak di area puskesmas	Pengusulan pembuatan area *playground mini* sederhana dari bahan aman dan mudah dibersihkan	Belum dilaksanakan	Akan dimasukkan dalam usulan perencanaan sarana prasarana tahun 2026	Dalam proses pengusulan