



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS KESAMBEN

JL. A Yani No. 62 Kesamben Telepon (0342) 331533  
Email : [puskesmaskesambenblitar@gmail.com](mailto:puskesmaskesambenblitar@gmail.com)  
Website : [www.puskesmaskesamben.blitarkab.go.id](http://www.puskesmaskesamben.blitarkab.go.id)

REKAPITULASI PENGADUAN TAHUN 2022

No	Tanggal Penyampaian	Identitas Pelapor	Saran / Keluhan	Sumber	Analisa	RTL	Evaluasi	
							Tanggal	
1	3 Januari 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	<ul style="list-style-type: none"><li>Memanggil tidak sesuai nomor antrian</li><li>Kata – kata petugas ketus</li></ul>	WA	<ul style="list-style-type: none"><li>Pasien sudah dipanggil 3x tetapi pasien tidak kunjung datang akhirnya dilewati nomor antrian berikutnya</li><li>Kurangnya komitmen petugas terhadap pelayanan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Perlu cek sound sebelum setiap pelayanan dimulai</li><li>Monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP penerimaan pasien di Locket</li><li>Teguran secara lisan</li><li>Meroling petugas di Locket</li><li>Pembinaan attitude petugas Locket dalam</li></ul>	11 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>Bukti pengecekan sound sebelum setiap pelayanan di loket</li><li>Bukti monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP penerimaan pasien di Locket</li><li>Bukti bahwa sudah</li></ul>

						memberikan pelayanan di Loker		dilakukan rolingan petugas Admin di Loker
2	12 Februari 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan kamar mandi di Ruang Pemeriksaan Umum masih kurang</li> <li>Kamar mandi licin</li> </ul>	Kotak Saran	Beban petugas tidak sesuai dengan jumlah petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dibuatkan ceklis monitoring kebersihan kamar mandi</li> <li>Pengusulan penambahan petugas kebersihan</li> </ul>	9 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bukti monitoring kamar mandi</li> <li>Bukti pengusulan petugas cleaning service</li> </ul>
3	23 Februari 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	Pelayanan ambulan lama	Kotak saran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petugas yang jaga tidak ada ditempat</li> <li>Terjadinya mis komunikasi pasien terhadap sistem rujukan yang berlaku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengusulan tenaga sopir ke Dinas Kesehatan melalui dana BLUD</li> <li>KIE kepada pasien terkait sistem rujukan dan jejaring rujukan</li> </ul>	9 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bukti pengusulan tenaga sopir</li> </ul>

4	21 Juli 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	Petugas Loker judes	WA	Kurangnya komitmen petugas terhadap pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan citra diri untuk petugas puskesmas</li> <li>• Teguran secara lisan</li> <li>• Meroling petugas yang ada di Loker</li> </ul>	24 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP penerimaan pasien di Loker</li> <li>• Bukti bahwa sudah dilakukan rolingan petugas Admin di Loker</li> </ul>
5	23 Juli 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	Petugas Loker Judes	WA	Kurangnya komitmen petugas terhadap pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teguran langsung oleh Kepala Puskesmas</li> <li>• Meroling petugas administrasi yang ada di Loker dengan petugas administrasi yang lain</li> </ul>	24 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP penerimaan pasien di Loker</li> <li>• Bukti bahwa sudah dilakukan rolingan</li> </ul>

								petugas Admin di Loker
6	31 Desember 2022	Nama dirahasiakan (Pasien)	Pelayanan buruk sekali	WA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang pahamnya pasien mencari rujukan ke Faskes yang dituju (pasien Faskes DPS datang ke UGD Puskesmas minta rujukan. Sama petugas Puskesmas pasien diarahkan ke Faskes Tk 1 , tetapi pasien tidak menerima)</li> <li>• Terjadinya mis komunikasi pasien terhadap sistem rujukan yang berlaku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pengetahuan ke pasien untuk minta rujukan ke Faskes yang sudah ditentukan oleh pasien</li> <li>• KIE kepada pasien terkait sistem rujukan dan jejaring rujukan</li> </ul>	31 Desember 2022	KIE kepada pasien terkait sistem rujukan dan jejaring rujukan

Ketua Tim Mutu  
UPT Puskesmas Kesamben



Minarsih, S.Tr.Keb.Bd.  
Penata Muda TK.I  
NIP. 19750806 200212 2 003

Tim Pengelola Pengaduan  
UPT Puskesmas Kesamben



Yupita Weni Trajuningsih, A.Md.Keb  
Penata Muda Tk I  
NIP.19891013 201101 2 009