

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN DI PUSKESMAS
KUTOWINANGUN KABUPATEN KEBUMEN
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**PUSKESMAS KUTOWINANGUN
KABUPATEN KEBUMEN
2025**

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN
DI PUSKESMAS KUTOWINANGUN KABUPATEN KEBUMEN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

1. Dasar Hukum

Permenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

2. Definisi Konflik/keluhan pelanggan :

Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal Puskesmas mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan Puskesmas.

3. Latar Belakang adanya Pengelolaan Keluhan di Puskesmas:

- Adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap layanan Puskesmas.
- Adanya keluhan pasien yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas
- Keluhan pasien belum diberikan direspon kembali kepada pengadu.
- Minimnya Informasi kepada pelanggan terhadap layanan Puskesmas.

4. Manfaat Pengelolaan Keluhan di Puskesmas:

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dan sosial media oleh pihak eksternal maupun internal puskesmas mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan Puskesmas.
- Terwujudnya komunikasi yang baik antara puskesmas dan masyarakat.
- Adanya Informasi tentang pelayanan Puskesmas.
- Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
- Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

5. Jumlah komplain yang ditangani sebanyak 3 komplain :

- Rekapitan komplain dimulai dari sejak Januari-Maret 2025 adalah 3 keluhan.
- 1 keluhan mengenai jam buka pendaftaran online tidak sesuai dengan yang tertuliskan, keluhan sudah ditangani, status keluhan selesai.
- 1 keluhan mengenai ketidaknyamanan pasien terhadap sikap bidan di ruang KIA, keluhan sudah ditangani, status keluhan selesai.
- 1 keluhan mengenai sikap sopir ambulans yang dirasa tidak sopan dan mobil ambulans tidak nyaman saat sedang dirujuk, keluhan sudah ditangani, status keluhan selesai.

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Rapat tim keluhan dilaksanakan secara berkala.
- Memberikan Informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas
- Melakukan edukasi servis excellent kepada petugas.
- Melakukan Evaluasi Pengelolaan terhadap keluhan
- Memperbaiki apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan komplain
- Menindaklanjuti komplain dari stakeholder
- Melakukan evaluasi untuk mendapatkan perbaikan

7. Masalah yang dihadapi saat ini:

- Ruangang Pengeloaan Keluhan pelanggan belum representatif.
- Adanya tugas rangkap bagi petugas yang menangani keluhan pelanggan

8. Telaah dan Evaluasi :

- Perlunya ruangan yang refresentatif untuk Pengelolaan Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan Perlunya tenaga khusus yang menangani Keluhan, konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik, perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan
- Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap keluhan maupun perbedaan pendapat Pasien/keluarga serta pelanggan agar tidak berulang.

9. Penutup

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan keluhan, perbedaan pendapat pasien/keluarga serta pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka pebaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Mengetahui

Kepala Puskesmas Kutowinangun



dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc
NIP. 197303122002121008

Pengelola Keluhan



Sri Rasmawati, AM. Keb
NIP. 198811052010012012