



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KUTOWINANGUN**

Jln. Yahya No. 1, Telp. (0287) 661101 Kutowinangun Kode Pos 54393
Email : kutowinangunpuskesmas@gmail.com

NOTULEN

Rapat	:	Penanganan Keluhan/ Aduan
Hari /Tanggal	:	25 Februari 2025
Waktu	:	Pukul 13.00- selesai
Pimpinan	:	Kepala Puskesmas Kutowinangun
Pencatat	:	Sri Rasmawati
Peserta rapat	:	1. Kepala Puskesmas Kutowinangun 2. Tim Penanganan Keluhan 3. Kasubag Tata Usaha
Kata pembuka	:	Ucapan Syukur atas segala nikmat sehat dari Allah SWT. Terima kasih kepada tim pengaduan atas respon cepat terhadap aduan/keluhan yang masuk.
Pembahasan	:	1. Adanya keluhan masuk melalui Google review pada 9 Februari 2025 yaitu atas nama Kamila Chasanah yang berisi di antrian onlin buka jam 6.30 s.d 11.30 pada kenyataannya jam 7.30 puskesmas baru buka dan loket belum siap. 2. Tim Penanganan keluhan segera melakukan crosscheck terhadap keluhan yang masuk, dan memang benar ternyata di antrian online tertuliskan seperti yang disampaikan pelanggan. 3. Kepala Puskesmas menginstruksikan kepada kasubag tata usaha untuk melakukan monitoring terkait publikasi/informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat supaya tidak terjadi miskomunikasi yang menimbulkan munculnya keluhan-keluhan pelanggan. 4. Kepala Puskesmas menginstruksikan kepada kasubag tata usaha untuk mengkoordinasikan kepada petugas monitoring jadwal kegiatan supaya lebih teliti sebelum jadwal dipublikasikan. 5. Tim aduan untuk memberikan umpan balik tindak lanjut penanganan aduan melalui papan informasi/ secara langsung.

Keputusan	:	Atas aduan yang masuk terkait jam buka pelayanan dilakukan tindak lanjut berupa ada croscek terkait jam buka pelayanan setiap hari oleh petugas pembuat jadwal kegiatan.
-----------	---	--

Kepala Puskesmas Kutowinanun



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

Pencatat,

Sri Rasmawati, Amd. Keb
NIP. 198811052010012012