



**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 Maret 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 4 Maret 2025 yaitu terkait sikap petugas piket di ruang pelayanan KIA, pasien merasa tidak nyaman atas sikap tidak mengenakan dari bidan piket. Tanggal 30 Maret 2025 ada aduan masuk yaitu keluarga pasien tidak nyaman saat dirujuk memakai ambulan (sopir kurang sopan dan mobil ambulan tidak nyaman) 2. Tim Penanganan keluhan segera melakukan crosscheck terhadap keluhan yang masuk. 3. Kepala Puskesmas mengintruksikan tim penanganan aduan supaya berkoordinasi dengan bidan desa wilayah pasien tersebut untuk klarifikasi sekaligus menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang didapatkan oleh pasien. 4. Kepala Puskesmas menginstruksikan kepada kasubag tata usaha untuk melakukan rutin melakukan pembinaan karyawan. 5. Kepala Puskesmas menginstruksikan kepada kasubag tata usaha untuk rutin melakukan monitoring perawatan ambulan. 6. Tim aduan untuk memberikan umpan balik tindak lanjut penanganan aduan melalui papan informasi/ secara langsung.

Keputusan	:	Atas aduan yang masuk terkait sikap karyawan terhadap pelanggan/pasien dilakukan tindak lanjut berupa pembinaan rutin karyawan Puskesmas Kutowinangun setiap bulan.
-----------	---	---

Kepala Puskesmas Kutowinangun



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

Pencatat,

Sri Rasmawati, Amd. Keb
NIP. 198811052010012012