



**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 April 2025
Waktu	:	Pukul 10.00- 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 April 2025 yaitu terkait petugas piket saat cuti bersama Hari Raya Idul Fitri, petugas laboratorium tidak ada yang berangkat, dari depan tidak diinfokan sehingga sudah bayar administrasi untuk calon pengantin laki-laki tapi ternyata tidak diberikan pelayanan laboratorium. Tanggal 12 April 2025 ada aduan masuk yaitu pasien mengeluh pelayanan lama. 2. Tim Penanganan keluhan segera melakukan crosscheck terhadap keluhan yang masuk, ternyata ada miskomunikasi antara pasien dan petugas. Pasien laki-laki tersebut menghendaki cek laboratorium(trombosit) padahal SOP untuk catin laki-laki di Puskesmas Kutowinangun tidak ada pengecekan darah tersebut bagi catin laki-laki. Pelayanan lama karena waktu itu habis lebaran/ cuti bersama pasein menumpuk banyak.

		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 jadwal petugas setiap hari dan apabila terjadi penumpukkan pasien supaya mengkondisikan petugas sedemikian rupa agar pelayanan lebih cepat. 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 Kutowinanun



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

Pencatat,

Sri Rasmawati, Amd. Keb
NIP. 198811052010012012