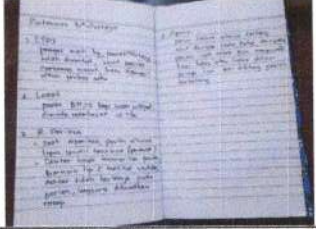







LAPORAN PENGADUAN PUSKESMAS MULYOOREJO
BULAN APRIL 2023

No	Identitas Pelapor				Sarana Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Isi Aduan + Bukti	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi	Status	Tanggal Penyelesaian
	Nama Pelapor	Email Pelapor	No HP Pelapor	Alamat								
1	Petugas BPJS Kesehatan	-	-	-	Langsung	1 April 2023	<ul style="list-style-type: none">•Skrining : Pasien tidak disambut dan petugas bermain HP•Pendafaran : Pasien dengan BPJS luar faskes mulyorejo membayar 10 ribu padahal bisa digunakan 1 kali kunjungan•Apotek : Petugas ketus tidak melayani dengan 4S•Ruang pemeriksaan : Pasien disuruh melepas sendiri tensinya, dokter bermain HP, langsung membuat resep tanpa diperiksa 	Tim Mutu dan Kepala Puskesmas segera merencanakan untuk mengadakan pertemuan seluruh staf	Kepala Puskesmas melakukan pertemuan seluruh staf untuk menyampaikan peningkatan mutu layanan dan menerapkan beberapa kebijakan seperti: <ul style="list-style-type: none">•Petugas yang secara mendesak memerlukan penggunaan HP untuk koordinasi kegiatan luar gedung atau zoom online dapat menggunakan HP tsb di dalam ruangan yang tidak terlihat pasien•Mengevaluasi petugas skrining•Meningkatkan penggunaan 4S kepada pasien. 	Terus dilakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan	Selesai	3 April 2023
2	-	-	-	-	Survei Kepuasan Masyarakat	26 April 2023	Pelayanan di loket terlalu banyak antrian sebaiknya di tambah lagi petugas loket agar tidak ada antrian panjang 	Memastikan terdapat petugas di depan yang khusus mengarahkan pengambilan nomor antrian dan memastikan petugas loket pendaftaran sudah bekerja sesuai SOP	Pengambilan nomor antrian sudah dipegang oleh petugas yang berada di depan yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan mendapatkan layanan, serta petugas loket yang ada di Puskesmas Mulyorejo sudah sesuai dengan pembagian tugas dan SOP yang ada. Antrian yang lama juga dapat dikarenakan adanya penumpukan pasien akibat adanya liburan panjang pasca hari raya idul fitri. 	Terus dilakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan	Selesai	27 April 2023

Malang, 2 Mei 2023
Kepala Puskesmas Mulyorejo

drg. Hamir Wibisono
NIP. 19770202 200501 1 007