

LAPORAN HASIL KONSULTASI DAN PENGADUAN SEMESTER I									
UPTD PUSKESMAS PIYUNGAN									
TAHUN 2025									
TANGGAL	KELUHAN/ MASALAH	UNIT YANG DITUJU	IDENTITAS PELAPOR	PENYEBAB	PEMECAHAN MASALAH TERPILIH	INDIKATOR KEBERHASILAN	PELAKSANA	WAKTU	EVALUASI
1/3/2025	Pasien mengeluhkan pelayanan petugas <i>front desk</i> yang kurang ramah terutama kepada lansia dan menyarankan kepada Puskesmas untuk menempatkan petugas yang sekiranya lebih ramah.	<i>Front desk</i>	Anonim (via WhatsApp)	Pasien merasa mendapatkan perlakuan yang kurang ramah.	Melakukan pembinaan kepada seluruh petugas front desk tentang sikap ramah, empati, dan komunikasi efektif, khususnya terhadap pasien lansia.	Jumlah keluhan terkait keramahan petugas pendaftaran 0 keluhan dalam 3 bulan	Manajemen	Januari 2025	Sudah dilaksanakan
x/01/2025	Pasien mengeluhkan antrian BP Umum yang lama. Pada saat pasien tersebut berkunjung, poli lain sudah memanggil hingga pasien nomor 10, tapi BP Umum baru memulai panggilan dari nomor 1.	BP Umum	DP (via Google Maps)	Pasien merasa antrian BP umum terlalu lama dan lambat.	Meninjau kembali alur pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan untuk mengidentifikasi titik hambatan	Jumlah keluhan pasien terkait lamanya antrian BP Umum 0 keluhan dalam 3 bulan	Manajemen	Januari 2025	Sudah dilaksanakan
x/01/2025	Pasien mengeluhkan petugas Fisioterapi yang tidak <i>standby</i> di ruangan.	Fisioterapi	MA (via Google Maps)	Petugas Fisioterapi tidak segera bersiap di ruangan.	Memberikan pembinaan kepada petugas fisioterapi tentang kedisiplinan dan kewajiban untuk berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung	Jumlah keluhan pasien terkait ketidakhadiran petugas fisioterapi 0 keluhan dalam 3 bulan	Manajemen	Januari 2025	Sudah dilaksanakan

[illegible]