

**PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BULAN DESEMBER 2025**

NO	KELUHAN (UMPAN BALIK)	MEDIA PENGADUAN	ANALISIS MASALAH	RENCANA PERBAIKAN	TINDAK LANJUT	HASIL YANG DICAPAI	MONITORING EVALUASI	TANGGAPAN DISAMPAIKAN MELALUI MEDIA	PELAKSANA
1	Pelayanan di Poli Umum ada salah satu Petugas dengan ciri-ciri tinggi besar, pakai topi, kurang ramah dalam memberikan pelayanan, peserta/pelanggan dijawab dengan ketus	Surat pengaduan	Kelalaian Petugas	Pembinaan oleh kepala Puskesmas kepada Petugas di Poli Umum untuk memberikan pelayanan dengan 5S (Senyum,salam,sapa,sopan,santun),melayani sesuai moto Puskesmas Pasirian Melayani setulus hati,sedekat sahabat,sehangat keluarga	Dilakukan Pembinaan oleh kepala Puskesmas kepada Petugas di Poli Umum untuk memberikan pelayanan dengan 5S(Senyum,salam,sapa,sopan,santun),melayani sesuai moto Puskesmas Pasirian Melayani setulus hati,sedekat sahabat,sehangat keluarga	Kepala Puskesmas mengadakan pembinaan kepada Petugas Poli Umum	Telah dilaksanakan pembinaan	Papan pengumuman	PJ klaster 1
2	Dari Pengaduan : Anak saya sakit perut saya bawa ke Puskesmas Pasirian(UGD) jam 2 Dini hari Jum'at, ternyata ditolak, katanya disuruh ke Rumah sakit saja karena tidak ada Fasilitas Laboratorium kalau mau hari senin sj soalnya lagi Cuti Bersama	Medsos	Kelalaian Petugas	Pembinaan pada Petugas UGD agar memberikan pelayanan sesuai dengan SOP	Kepala Puskesmas mengadakan pembinaan kepada Petugas UGD	Kepala Puskesmas mengadakan pembinaan kepada Petugas UGD	Pembinaan kepada Petugas UGD sudahdilaksanakan	Papan pengumuman	PJ klaster 1
3	Dari Pengaduan : Mengapa waktu anak saya mau Rawat inap Kamar dibilang Penuh ? Padahal saya check ke Rawat Inap masih banyak kamar yang kosong	Surat pengaduan	Kelalaian Petugas	Pembinaan pada Petugas UGD dan Rawat Inap agar memberikan pelayanan sesuai dengan SOP	Kepala Puskesmas mengadakan pembinaan kepada Petugas UGD dan Rawat Inap	Kepala Puskesmas mengadakan pembinaan kepada Petugas UGD dan Rawat Inap	Pembinaan kepada Petugas UGD dan Rawat Inap sudahdilaksanakan	Papan pengumuman	PJ klaster 1