



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191  
Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com

Tawangharjo, 30 Januari 2021

Nomor : 005/37/1/2021  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth :  
1. PJ UKP  
2. Bidan Koordinator  
3. Bidan Jaga Persalinan  
4. Anggota Tim Kepuasan Pelanggan

Di  
Tempat

Dengan hormat,

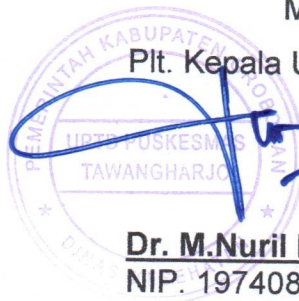
Di mohon kehadirannya dalam upaya pembahasan kepuasan pelanggan, besok pada :

Hari / Tanggal : Senin, 01 Februari 2021  
Jam : 08.00 WIB – selesai  
Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Plt. Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo



**Dr. M.Nuril Huda**  
NIP. 197408292009041001



PEMERITAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



Jl. Raya Purwodadi-Blora Km.11 Kode Pos 58191  
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com

DAFTAR HADIR

Tanggal : 01 Februari 2021  
Waktu : 08.00 WIB-Selesai  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

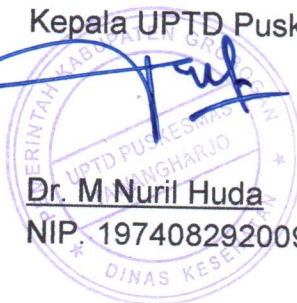
NO	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	dr. Jeffri Pratama	PS UKP		
2	Puji Astuti	Bikor		
3	Mukita	Bidan		
4	Fitri Lestari	Bidan		
5	Puji Lestari	Bidan		
6	Puji Surya	Bidan		
7	Etdi Waluyo	PS KP		
8	Rohintono	Tim KP		
9	Roblatul	Tim KP		
10				

Tawangharjo, 01 Februari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

Dr. M Nuril Huda

NIP. 197408292009041001





PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191

Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com




NOTULEN


1. Judul : Pembahasan Kepuasan Pelanggan
2. Pimpinan : Etdi Waluyo
3. Materi yang dibahas : Kepuasan Pelanggan
4. Peserta : Anggota Kepuasan Pelanggan
5. Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo
6. Waktu : Tanggal 1 Febuari 2021
7. Proses rapat/pertemuan :  
Aduan masyarakat dibacakan oleh sdr Etdi Waluyo. Aduan didapatkan dari media kotak saran Puskesmas Tawangharjo. Berikut daftar aduan yang masuk: "Bidan galak- galak, tidak ramah, pasien takut semua"
8. Rekomendasi : Dari tim kepuasan pelanggan telah melakukan klarifikasi kepada koordinator persalinan, ternyata pasien tidak membawa buku KIA dan perlengkapan bayi, dan pasien menolak untuk mengambil. Bidan memotivasi agar pasien mau mengambil buku tersebut.
9. Tindak Lanjut :
  - Klarifikasi
  - Pembinaan di hari Jumat, agar kedepannya lebih baik lagi

Tawangharjo, 1 Febuari 2021

PJ Kepuasan Pelanggan

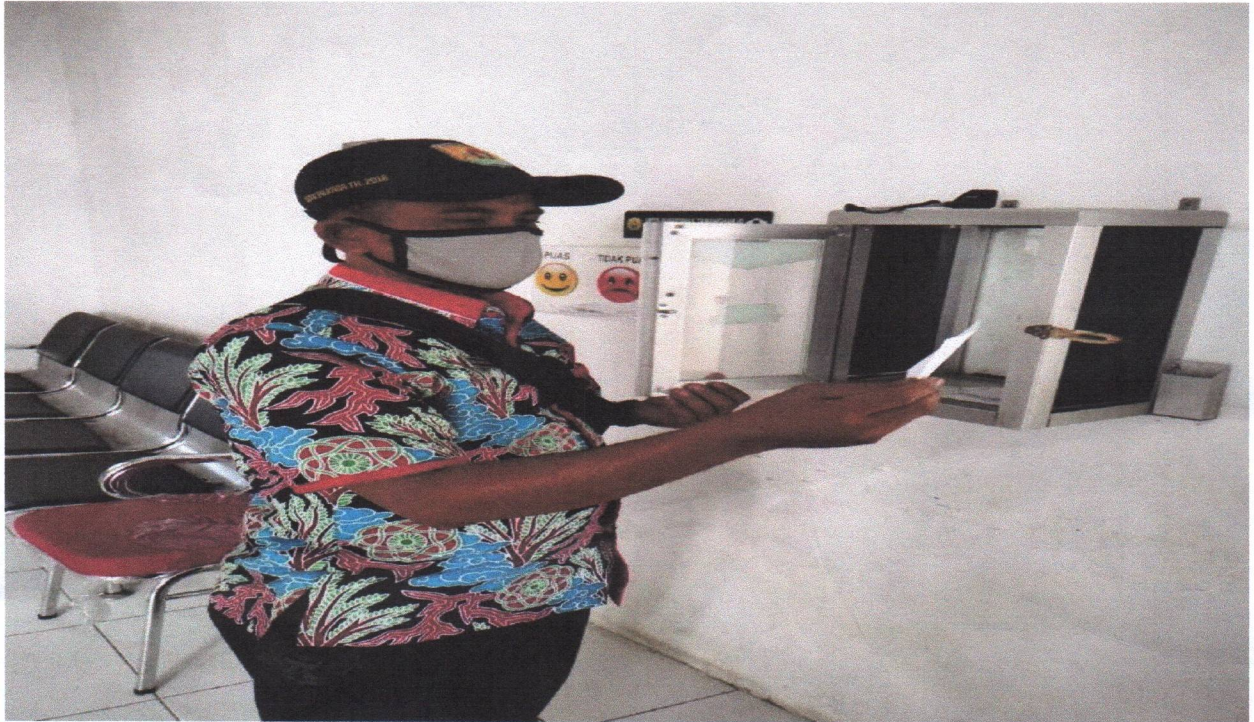
  
Etdi Waluyo

Notulen

  
Rohintono

TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN MEDIA KOTAK SARAN

Februari 2021





PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191  
Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com

Nomor : 005/27/1/2021  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Tawangharjo, 15 Januari 2021

Kepada Yth :

1. PJ UKM
2. Bidan Koordinator
3. Bidan Desa
4. Anggota Tim Kepuasan Pelanggan

Di  
Tempat

Dengan hormat,

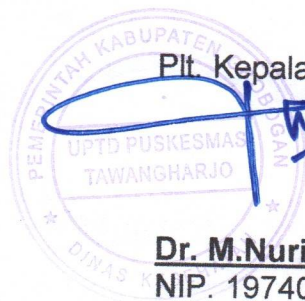
Di mohon kehadirannya dalam upaya pembahasan kepuasan pelanggan, besok pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 16 Januari 2021  
Jam : 08.00 WIB – selesai  
Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Plt. Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo



**Dr. M. Nuril Huda**  
NIP. 197408292009041001



PEMERITAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



Jl. Raya Purwodadi-Blora Km.11 Kode Pos 58191  
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com

DAFTAR HADIR

Tanggal : 16 Januari 2021  
Waktu : 08.00 WIB-Selesai  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	Jarwanto	PJUKM		
2	Puji Astuti	Bilur		
3	Dwi	Bidan Den		
4	Etdi	Ketua Tim Aswim		
5	Mita	Anggota		
6	Ronintono	Anggota		
7	Robiatul A	Anggota		
8	Susi Warningsa	Anggota		
9				
10				

Tawangharjo, 16 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
UPTD PUSKESMAS  
TAWANGHARJO

Dr. M Nuril Huda

NIP. 197408292009041001



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191

Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com



NOTULEN

1. Judul : Pembahasan Kepuasan Pelanggan
2. Pimpinan : Etdi Waluyo
3. Materi yang dibahas : Kepuasan Pelanggan
4. Peserta : Anggota Kepuasan Pelanggan dan tamu undangan
5. Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo
6. Waktu : Tanggal 16 Januari 2021
7. Proses rapat/pertemuan :  
Aduan masyarakat dibacakan oleh sdr Etdi Waluyo. Aduan didapatkan dari media sosial (WhatsApp) Puskesmas Tawangharjo. Berikut daftar aduan yang masuk:  
Dari pesan WhatsApp ibu Purwati : “ Bu, kulo dereng dikunjungi mbak Dwi “
8. Rekomendasi : Dari tim kepuasan pelanggan telah memberikan tanggapan atas ketidaknyamanan yang diterima oleh pelanggan Puskesmas Tawangharjo:
  - a. Kepada Ibu Purwati : terimakasih atas masukannya bu, maaf atas ketidaknyamanannya kami infokan bahwa aturan PSBB untuk kunjungan bidan memang belum disampaikan, jadi selama PSBB kunjungan bidan menggunakan video call.
  - b. Dari tim kepuasan pelanggan melakukan analisis: terjadi miskomunikasi tentang peraturan PSBB dalam kunjungan KF
9. Tindak Lanjut :
  - Mensosialisasikan aturan baru tentang KF selama PSBB

Tawangharjo, 16 Januari 2021

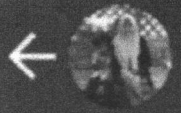
PJ Kepuasan Pelanggan

Etdi Waluyo

Notulen

Rohintono

tgl 15-1-2024



+62 852-9224-9500

terakhir dilihat hari ini pukul 06.57



BLOKIR

TAMBAH

HARI INI

🔒 Pesan dan panggilan terenkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini yang dapat membaca atau mendengarkannya, bahkan WhatsApp. Ketuk untuk info selengkapnya.

Bu, kulo dreng di kunjungi mbak  
Dwi (Purwati)

06.55

Tarub mbak? 06.56 ✓✓

Nggeh bu... 06.56

Lahir kapam mbak purwati? 07.01 ✓✓

😊 Kotik pesan

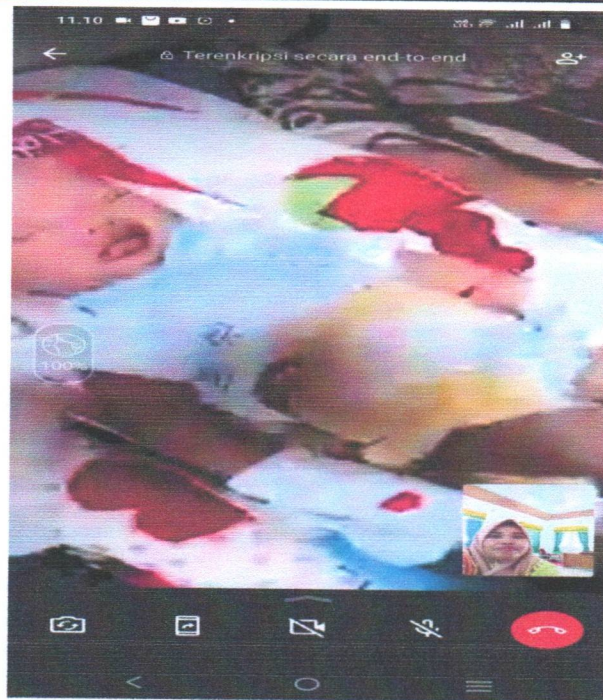


TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN MEDIA WA

16 JANUARI 2021



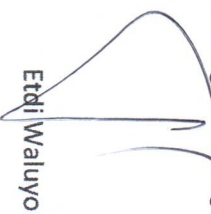
# DOKUMENTASI



**REKAPITULASI ADUAN BULAN JANUARI  
TAHUN 2021**

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
1	Purwati	WA	Belum ada kunjungan setelah melahirkan	15 Januari 2021	Terjadi mis komunikasi tentang aturan PSBB dalam kunjungan KF	16 Januari 2021	1 hari
2	Warga +62	Kotak saran	Bidan galak tidak ramah pasien pada takut	30 Januari 2021	Klarifikasi, pembinaan di hari jum'at	1 Februari 2021	1 hari

Penanggung Jawab  
Penanganan Pengaduan

  
Etdi Waluyo

Kepala UPTD Puskesmas  
Tawangharjo

  
dr. M Nuril Huda  
D/NIP. 197408292009041001

**REKAPITULASI ADUAN TAHUNAN  
TAHUN 2021**

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian
1	Purwati	WA	Belum ada kunjungan setelah melahirkan	15 Januari 2021	Terjadi mis komunikasi tentang aturan PSBB dalam kunjungan KF	16 Januari 2021	1 hari
2	Warga +62	Kotak saran	Bidan galak tidak ramah pasien pada takut	30 Januari 2021	Klarifikasi, pembinaan di hari jum'at	1 Februari 2021	1 hari

Total Pengaduan Masuk tahun 2021 : 2 Pengaduan  
Total Pengaduan Selesai Tahun 2021 : 2 Pengaduan

Penanggung Jawab  
Penanganan Pengaduan

  
Ekti Waluyo

Kepala UPTD Puskesmas  
Tawangharjo

  
dr. M Nuril Huda  
NIP. 197408292009041001



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191  
Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com



Tawangharjo, 27 Desember 2021

Nomor : 005 / 71 / XII / 2021  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth :  
1. Ka TU  
2. PJ Mutu  
3. PJ UKP  
4. PJ UKM  
5. Anggota Tim Kepuasan Pelanggan

Di  
Tempat

Dengan hormat,  
Di mohon kehadirannya untuk mengikuti pertemuan laporan evaluasi pengaduan tahun 2023, besok pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 28 Desember 2021  
Jam : 08.00 WIB – selesai  
Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Laporan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

**Dr. M. Nuril Huda**

NIP 197408292009041001



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**



Jl. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Telp. ( 0292 )7620003  
Tawangharjo 58191 Email : pusktawangharjo@gmail.com

DAFTAR HADIR

Tanggal : 28 Desember 2021  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO.	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	Hartono G. S. S.	ka TU		
2	Yacim P. S. H.	DW TU		
3	Dr. J. S. P.	UKP		
4	J. S. P.	UKP		
5	E. S. P.	Kepuasan Pelanggan		
6	M. S. P.	Agensi		
7	M. S. P.	Agensi		
8	B. S. P.	Agensi		
9				
10				

Tawangharjo, 28 Desember 2021

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

Dr. M. Nuril Huda

NIP. 197408292009041001



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN

**UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

Jln. Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo Kode Pos 58191  
Telp. 0292 7620003 Email : pusktawangharjo@gmail.com



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO TAHUN 2021

**A. Latar Belakang**

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tawangharjo, tidak lepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan puskesmas. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak puskesmas. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai dan tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap puskesmas. Hal ini dapat mengganggu emosi bahkan efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap puskesmas atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak puskesmas untuk menjawab komplain dari pasien dan diselesaikan dengan cepat.

**B. Maksud dan Tujuan**

Laporan evaluasi bertujuan untuk mengklarifikasi masalah yang ada sesuai prosedur sehingga dapat di ambil suatu tindakan yang dapat di pakai sebagai pedoman untuk mencegah komplain tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

**C. Kegiatan Yang Dilaksanakan**

Selama tahun 2021 jumlah komplain/keluhan dari pasien yang kami terima sebanyak 2 komplain dari Chat Whatsapp dan kotak saran. Adapun komplainnya pada pelayanan bidan desa dan ruang Persalinan. Dari komplain yang kami terima sudah semuanya di tindak lanjuti dengan cepat dan yang bersangkutan sudah dapat teguran dari Kepala Puskesmas.

**D. Kesimpulan dan Saran**

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa masih ada petugas yang belum melaksanakan Tata Nilai SEJUTA RASA (Semangat dalam bekerja, Jujur dalam melangkah, Tanggungjawab dalam bertindak, Ramah dalam bersikap, Santun dalam berucap). Semua komplain baik langsung maupun tidak langsung sudah kami tindak lanjuti semua.

Tawangharjo, 28 Desember 2021

PJ Kepuasan Pelanggan

Etdi Waluyo

Notulen

Rohintono

