



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



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

Tawangharjo, 02 Maret 2022

Nomor : 005 / 202 / III / 2022  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth :  
1. PJ UKP  
2. PJ Pendaftaran  
3. Anggota Tim Kepuasan Pelanggan

Di  
Tempat

Dengan hormat,

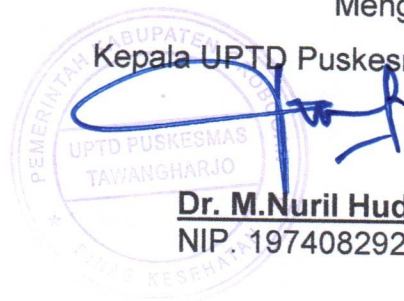
Di mohon kehadirannya dalam upaya pembahasan Kepuasan Pelanggan, besok pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 04 Maret 2022  
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,

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 : 4 Maret 2022  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO.	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	Dr. Zefri Pratomo.	Pl. Ukep		
2	Suwirjo	Pl. Perseptara		
3	Mifta Rahmah.	Anggota tim		
4	Rahmatno.	Anggota tim		
5	Leharul Maulid.	Anggota tim		
6	Rahmatul A	Anggota tim		
7	Fitri Waluyo	Anggota tim		
8	Susi Mardiana.	Anggota tim		
9				
10				

Tawangharjo, 4 Maret 2022  
Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

Dr. M Nuril Huda  
NIP. 1974082920090410001



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 4 Maret 2022
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 sdr Elsa Novian : “ Mohon maaf sebelumnya mba, izin menyampaikan pelayanan puskesmas di bagian pendaftaran petugasnya galak dan memarahi saya, karena saya tidak membawa kartu berobat, mohon kedepannya bisa diingatkan agar petugas bisa bilang secara baik-baik, terimakasih.”

8. Rekomendasi : Dari tim kepuasan pelanggan telah memberikan tanggapan atas ketidaknyamanan yang diterima oleh pelanggan Puskesmas Tawangharjo:
  - a. Kepada sdr Elsa Novian: “mohon maaf atas ketidaknyamanan mba, nanti saya sampaikan ke petugas agar lebih ramah dalam melayani”
  - b. Dari tim aduan pelanggan melakukan analisis: petugas bersikap tegas karena pasien tidak membawa kartu berobat, dan menasehati agar tidak terulang kembali
9. Tindak Lanjut :
  - Sosialisasi hak dan kewajiban pasien
  - Service Excelent

Tawangharjo, 4 Maret 2022

PJ Kepuasan Pelanggan

  
Etdi Waluyo

Notulen

  
Rohintono

Elsa 2 Maret 2022 13.16

mohon maaf sebelumnya mba,  
izin menyampaikan pelayanan  
puskesmas di bagian pendaftaran  
petugasnya galak dan memarahi  
saya, karena saya tidak membawa  
kartu berobat, mohon kedepannya  
bisa diingatkan agar petugas bisa  
bilang secara baik-baik, terimakasih

13.17





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, 16 Maret 2022

Nomor : 065 / 231 / III / 2022  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth :  
1. PJ UKP  
2. PJ Persalinan  
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 : Kamis, 17 Maret 2022  
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,

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

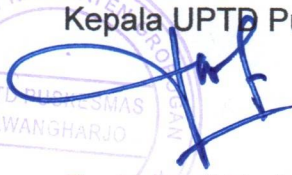
DAFTAR HADIR

Tanggal : 17 Maret 2022  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO.	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	di - Jefri Pratomo.	Pj ukr		
2	Puji Sunaryingsih	Pj Pasztinan		
3	Puji Lestari	bidan Jaga		
4	Sukini Dewi Wulandari	bidan Jaga		
5	Edy Waluyo	Ketua Pj keparan		
6	Susi Machan	Anggota		
7	Mika Rohmah	Anggota		
8	Fahmi Murni	Anggota		
9	Rohmatan.	Anggota		
10				

Tawangharjo, 16 Maret 2022

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

  
PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
UPTD PUSKESMAS  
TAWANGHARJO  
DINAS KESEHATAN

Dr. M Nuril Huda

NIP. 1974082920090410001



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 17 Maret 2022
7. Proses rapat/pertemuan :

Aduan masyarakat dibacakan oleh sdr Etdi Waluyo. Aduan didapatkan dari media sosial Web Puskesmas Tawangharjo. Berikut daftar aduan yang masuk:

Dari sdr Satria : “ Pegawai tidak ramah sama sekali. Tau orang mau melahirkan malah pada tidur-tiduran di ruangan dan lampu ruangan itu dimatikan. Dan dibangunin malah marah-marah terus. Pelayanan super buruk.”

8. Rekomendasi : Dari tim kepuasan pelanggan telah memberikan tanggapan atas ketidaknyamanan yang diterima oleh pelanggan Puskesmas Tawangharjo:  
Dari tim aduan pelanggan melakukan analisis: Petugas sedang istirahat dan lampu dimatikan, saat pasien bertanya petugas menjawab dengan marah-marah.
9. Tindak Lanjut :
  - Karyawan harus selalu standby
  - Monev
  - Kotak Saran perlu ditambah

Tawangharjo, 17 Maret 2022

PJ Kepuasan Pelanggan

Etdi Waluyo

Notulen

Rohintono

11.40



0.45 KB/S



45



Satria

Local Guide · 25 ulasan



★☆☆☆☆ 2 tahun lalu

Pegawai tidak ramah sama sekali.. Tau orang mau melahirkan malah pada tidur2an di ruangan dan lampu ruangan itu di matikan. Dan dibangunin malah marah2 terrruuusss.. Pelayanan super buruuuukkk...!!!!!!





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, 25 Maret 2022

Nomor : 005 / 176 / III / 2022  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth :

1. PJ UKP
2. PJ Persalinan
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 : Sabtu, 26 Maret 2022  
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,

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 : 26 Maret 2022  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO.	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	Edi Waluyo	PJ dan Keptuasan		
2	Susi Mufana	Anggota tim		
3	dr. Jefri Pratomo	dr. / P) UKP		
4	Puji Suryaningrati	PJ persalinan		
5	Mita Puhmawati	Anggota		
6	Khasrul Munawardi	Anggota		
7	Puji Estari	bidan Jaga		
8	Sukun Dewi	bidan Jaga		
9	Anggun	bidan Jaga		
10	Robihati A.	Anggota		
11				

Tawangharjo, 26 Maret 2022

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

Dr. M Nuril Huda

NIP. 1974082920090410001



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 26 Maret 2022
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 sdr Puji Fitriyani : "Mba, mau menyampaikan kemarin tetanggaku melahirkan di puskesmas bidannya sinis, bentak-bentak pasiennya."
8. Rekomendasi : Dari tim kepuasan pelanggan telah memberikan tanggapan atas ketidaknyamanan yang diterima oleh pelanggan Puskesmas Tawangharjo: " ya mba, mohon maaf ya sebelumnya. nanti tak sampaikan ke petugas, terimakasih  
Dari tim aduan pelanggan melakukan analisis: Pelayanan kurang baik, petugas sinis dan galak
9. Tindak Lanjut :
  - Pelatihan kepribadian
  - Dukungan manajemen
  - Penempelan hak dan kewajiban pasien

Tawangharjo, 26 Maret 2022

PJ Kepuasan Pelanggan

Etdi Waluyo

Notulen

Rohintono



Puji Fitriyani 25 Maret 2022 13.18

Mba, mau menyampaikan kemarin  
tetanggaku melahirkan di puskesmas  
bidannya sinis, bentak bentak

pasiennya 🙏

13.18

REKAPITULASI ADUAN BULAN MARET  
TAHUN 2022

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
1	elsa Novian Kusuma Wardani	Media Sosial	Pasien pendaftaran galak, dikarenakan pasien tidak bawa kartu berobat	2 Maret 2022	sosialisasi hak dan kewajiban pasien	4 Maret 2022	2 hari
2	Satria	Media sosial	keluhan tetangga yang melahirkan di Puskesmas Tawangharjo petugas sinis, tidak punya etika dan bentak- bentak	16 Maret 2022	pelatihan kepribadian, menempatkan hak dan kewajiban pasien	17 Maret 2022	1 hari
3	Puji Fitriani	Media Sosial	Tatngga yang melahirkan di Puskesmas Tawangharjo petugasnya sinis, tidak punya etika dan bentak-bentak	25 Maret 2022	pelatihan kepribadian, menempatkan hak dan kewajiban pasien	26 Maret 2022	1 hari

Penanggung Jawab  
Penanganan Pengaduan



Etdi Waluyo

Kepala UPTD Puskesmas  
Tawangharjo

Nurkhotib, SKM, MM  
NIP. 197002181991031007

**REKAPITULASI ADUAN TAHUNAN  
TAHUN 2022**


No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian
1	elsa Novian Kusuma Wardani	Media Sosial	Pasien pendaftaran galak, dikarenakan pasien tidak bawa kartu berobat	2 Maret 2022	sosialisasi hak dan kewajiban pasien	4 Maret 2022	2 hari
2	Satria	Media sosial	keluhan tetangga yang melahirkan di Puskesmas Tawangharjo petugas sinis, tidak punya etika dan bentuk-bentuk	16 Maret 2022	pelatihan kepribadian, menempatkan hak dan kewajiban pasien	17 Maret 2022	1 hari
3	Puji Fitriani	Media Sosial	Tatangga yang melahirkan di Puskesmas Tawangharjo tugasnya sinis, tidak punya etika dan bentuk-bentuk	25 Maret 2022	pelatihan kepribadian, menempatkan hak dan kewajiban pasien	26 Maret 2022	1 hari

Total Pengaduan Masuk tahun 2022 : 3 Pengaduan  
Total Pengaduan Selesai Tahun 2022 : 3 Pengaduan

Penanggung Jawab  
Penanganan Pengaduan

  
Etdi Waluyo

Kepala UPTD Puskesmas  
Tawangharjo

  
Nurkhotib, SKM, MM  
NIP. 197002181991031007



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 2022

Nomor : 500 / 500 XII / 2022  
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 : Rabu, 28 Desember 2022  
Jam : 08.00 WIB – selesai  
Tempat : Aula Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Laporan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

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

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo



**Nurkhotib, SKM. MM**

NIP. 197002181991031007



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



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

DAFTAR HADIR

Tanggal : 28 Desember 2022  
Tempat : Aula UPTD Puskesmas Tawangharjo  
Acara : Pembahasan Kepuasan Pelanggan

NO.	NAMA	JABATAN/ PANGKAT	TANDA TANGAN	KET
1	Harlow Sidiyasa	Ka TU		
2	Yacinta Pratik	Man		
3	Arwanti	UKM		
4	Dr. JPP	UKP		
5	Thi. Unlase	Kepala pu.		
6	Rohana	Arsenik.		
7	Mrs. Rachman	Aman.		
8				
9				
10				

Tawangharjo, 28 Desember 2022  
Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo

Nurkhotib, SKM, MM  
NIP. 197002181991031007



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

JL Raya Purwodadi – Blora KM 11 Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah 58191  
Telepon (0292) 7620003 Pos-el [pusktawangharjo@gmail.com](mailto:pusktawangharjo@gmail.com)  
Laman [pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id](http://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id)

---

LAPORAN EVALUASI PENGADUAN  
DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO TAHUN 2022

**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 bahkan emosi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pukesmas 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 2022 jumlah komplain/keluhan dari pasien yang kami terima sebanyak 3 komplain dari Chat Whatsapp. Adapun komplainnya pada Ruang Pendaftaran dan Ruang Persalinan . Dari komplain yang kami terima sudah semuanya di tindak lanjuti dengan cepat dan yang bersangkutan sudah dapat teguran lesan 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 CERIA (Cepat Empati Ramah Inovatif Akurat).

Semua komplain baik langsung maupun tidak langsung sudah kami tindak lanjuti semua.

Tawangharjo, 28 Desember 2022

PJ Kepuasan Pelanggan

Etdi Waluyo

Notulen

Rohintono

