

PELAKSANAAN PDCA UNTUK TANGGAPAN KELUHAN

No	Keluhan/Umpan Balik	Disampaikan melalui media	Analisis masalah	Rencana perbaikan	Tindak lanjut keluhan	Hasil yang dicapai	Monitoring dan evaluasi	Tanggapan disampaikan melalui media	Pelaksana	Koordinator
1	Mohon untuk pelayanan, lebih sopan, mungkin ketika bercanda tidak mengeluarkan kata-kata yang tidak pantas.. r n r nLebih semangat ya para perawat Dan dokter	E-SKM	Kurangnya kepatuhan terhadap SOP Pelayanan	Sosialisasi SOP pelayanan	Dilakukan sosialisasi Prosedur Pelayanan dan komunikasi koordinasi	Kesesuaian SOP pada periode tertentu dan terdapat peningkatan komunikasi Efektif baik dengan sesama petugas dan pasien	Periode perbaikan dilakukan dengan menggunakan daftar tilik	Pelayanan Ramah dan belum ada complain terkait komunikasi antar petugas dihadapan pasien, di upload pada media web puskesmas	Seluruh karyawan Puskesmas	Tim Mutu
2	Sarana dan prasarana perlu banyak perbaikan, agar dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sarana dan prasarana puskesmas sehingga memberikan	E-SKM	Kurangnya lahan Puskesmas	Usulan Pemeliharaan Gedung /Relokasi	Dilakukan penataan sementara agar terlihat rapi	Puskesmas memiliki penataan interior yg rapi dan bersih	Koordinasi untuk menjaga kerapihan puskesmas	Puskesmas Rapi dan Belum ada complain terkait tata ruang interior Puskesmas, di upload pada media web puskesmas	CS	Kesling, dan Tim Mutu, MFK

	kenyamanan bagi para pegawai dan pasien, terutama untuk gedung yang tata letak interior cukup berantakan									
3	Perlu di tingkatkan kecekatan dalam melayani administrasi dan kurangi ngobrolnya ya	E-SKM	Kurangnya kepatuhan terhadap SOP Pelayanan	Sosialisasi SOP pelayanan	Dilakukan sosialisasi Prosedur Pelayanan dan komunikasi koordinasi	Kesesuaian SOP pada periode tertentu dan terdapat peningkatan komunikasi Efektif baik dengan sesama apetugas dan pasien	Periode perbaikan dilakukan dengan menggunakan daftar tilik	Pelayanan Cepat sesuai waktu tunggu dan belum ada complain terkait waktu tunggu pelayanan	Seluruh karyawan Puskesmas	Tim Mutu
4	Mungkin bisa ditingkatkan untuk respon via WA tanya jawab lebih memudahkan informasi seputar kia	E-SKM	Belum terbentuk Tim Khusus Penangan Keluhan dan PIC khusus Pelayanan KIA	Pembentukan Tim PIC Puskesmas untuk kebutuhan Informasi Masyarakat	Dalam Tahap Koordinasi					
5	Ditingkatkan lagi kecepatan	E-SKM	Kurangnya kepatuhan	Sosialisasi SOP pelayanan	Dilakukan sosialisasi Prosedur	Kesesuaian SOP pada periode	Periode perbaikan dilakukan	Pelayanan Cepat sesuai waktu	Seluruh karyawan Puskesmas	Tim Mutu

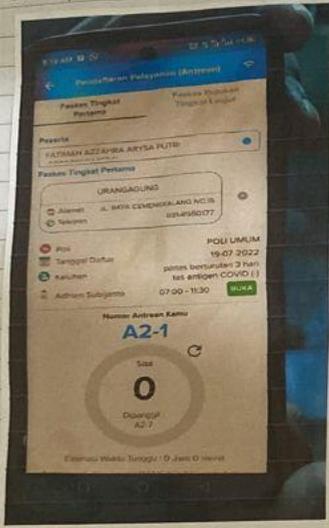
	penanganan setiap pasien		terhadap SOP Pelayanan		Pelayanan dan komunikasi koordinasi	tertentu dan terdapat peningkatan komunikasi Efektif baik dengan sesama apetugas dan pasien	dengan menggunakan daftar tilik	tunggu dan belum ada complain terkait waktu tunggu pelayanan		
6	Lebih ditingkatkan lagi ketepatan waktu layanan tiap pasien	E-SKM	Kurangnya kedisiplinan Pegawai	Sosialisasi tentang punishment yang terkait dengan kedisiplinan pegawai	Dilakukan pada saat rapat minilok dan pemberian informasi melalui WA grup	Terdapat peningkatan kedisiplinan pegawai	Terdapat rekapitulasi absensi pegawai yang meliputi ketepatan waktu jam kerja	Disampaikan melalui Web Puskesmas terkait jadwal pelayanan		
7	pengumuman di IG terlalu mepet	E-SKM dan Instagram	Informasi Ketersediaan Stok Vaksin dan moment kegiatan Puskesmas belum terukur	Jadwal Pelaksanaan vaksin disesuaikan dengan perenvanan pengambilan vaksin	Dalam Tahap koordinasi					
8	Tempat duduk kurang	E-SKM	Ruang Tunggu yang masih sempit	Mengajukan usulan pemeliharaan dan perbaikan gedung /	Dalam Tahap koordinasi					

				relokasi Puskesmas						
9	Parkir kurang luas	E-SKM	Belum ada lahan parkir milik Puskesmas	Mengajukan usulan pemeliharaan dan perbaikan gedung / relokasi Puskesmas	Dalam Tahap koordinasi					
10	Parkiran mobil GK ada sih	E-SKM	Belum ada lahan parkir milik Puskesmas	Mengajukan usulan pemeliharaan dan perbaikan gedung / relokasi Puskesmas	Dalam Tahap koordinasi					
11	ruang tunggu kurang nyaman.	E-SKM	Ruang Tunggu yang masih sempit	Mengajukan usulan pemeliharaan dan perbaikan gedung / relokasi Puskesmas	Dalam Tahap koordinasi					
12	Pengaduan terkait jam pelayanan yang berbeda dari Aplikasi jkn mobile dengan jam operasional puskesmas	Mobile jkn, datang langsung (Tgl 19 Juli 2022)	Di system JKN Mobile Tgl 19 Juli 2022. jam buka 07.00 – 11.30. sedangkan jam	Merubah jam yang di system di sesuaikan jam operasional pelayanan. Sekaligus memberikan	Tanggal 20 Juli 2022 sistem sudah di rubah terkait jam pelayanan.	System sudah sesuai dengan jam pelayanan puskesmas	Pelayanan terkait pengambilan nomor antrian dan jam pelayanan sudah	Papan pengumuman dan media sosial	PIC BPJS	TIM MUTU

			<p>pelayanan baru 07.30 WIB. Dengan harapan jam di setting lebih awal agar pasien yang datang pagi – pagi bisa mengambil nomor antrian secara manual menggunakan mesin antrian yg tersedia.</p>	<p>edukasi ke masyarakat terkait pengambilan nomor antrian mesin antrian dapat dilakukan pukul 07.30 WIB.</p>			<p>kembali normal</p>			
--	--	--	---	---	--	--	-----------------------	--	--	--

NO	Tanggal	Keluhan, Kritik dan Saran
1	19 Juli 2022	Persewaan terkait jam pelayanan yg beda dari Aplikasi Jkn mobile dengan pelayanan

Sumber
Mobile Jkn,
pasien lanjut



Rencana tindak lanjut
- Evaluasi terkait jam pelayanan baik di Aplikasi / perambatan Antrian online, dengan tindakan pelayanan di lapangan.
- Melakukan pertemuan dengan PIC BPJS

tindak Lanjut
- melakukan pertemuan jam pelayanan di Aplikasi mobile di Hafiz BPJS
- memberikan edukasi ke pasien terkait pengubahan nomor antrian melalui mesin antrian dapat dilakukan pukul 07.30. dan kalau antrian online bisa diambil H-1 atau 1 jam sebelum jam pelayanan tutup.

Evaluasi
- kendala pelayanan terkait pengubahan nomor satu menit

