

## UMPAN BALIK/KELUHAN PELANGGAN TAHUN 2022

NO	Identifikasi	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Pasien mau berobat gigi namun kartu berobat tdk dibawa, tapi menunjukkan foto kartu BPJS dan No Kartu, namun ditolak dipelayanan depan	konfirmasi kepetugas pelayanan, untuk perbaikan pelayanan	Januari
2	Pasien merasa lama menunggu pelayanan di ruang anak, pasien keperluan minta rujuk baru, faskes luar. Hari pelayanan bersamaan dengan hari Vaksin	Sudah disampaikan ke pasien untuk bersabar menunggu	Februari
3	Pasien dengan keluhan batuk tapi diedukasi untuk minum jeruk dan kecap lalu diresepkan biskuit, pasien berkata anak saya mau aja makan, langsung di RTL dari Farmasi dan konfirmasi ke dokter lainnya dan diberikan resep puyer	diberikan resep puyer	April
4	Beberapa waktu lalu pelayanan diposyandu saya mendapatkan penjelasan tentang hasil tumbang anak saya dan saya mendapatkan penjelasan apa saja yang harus saya lakukan untuk konstimulasi anak saya. Tapi kemaren saya tidak mendapatkan penjelasan apapun.	Penjelasan dilanjutkan diberikan dipoli anak di puskesmas. Dan sebaiknya petugas posyandu kembali memberikan penjelasan seperti sebelumnya.	Mei
5	Mengapa pemahaman petugas tentang waktu imunisasi bagi anak berbeda-beda, karena pendaftaran anak saya ditolak tetapi ketika bertemu petugas lain, anak saya bisa mendapatkan imunisasi. Sarannya: perlu satu pemahaman yang sama antar petugas puskesmas	memberi penjelasan kepada pasien dan minta maaf. dan mengkonfirmasi ke semua petugas untuk memahami tentang pelayanan dalam gedung	Mei
6	Pasien tidak dibawa, mau minta rujukan karena nyeri lutut	Menyampaikan prosedur pelayanan rujukan, untuk rujukan awal sebaiknya pasien dibawa dan untuk berikutnya bias pasien tidak dibawa	Juni
7	Pelayanan Rujukan Pasien salah masuk poli yg dituju	Menanyakan kembali kepada pasien, RS dan Poli yang akan dituju sebelum kertas rujukan diberikan kepada pasien	Juli
8	pelayanan imunisasi lama datang 9.30 dilayani 11.15	Menjelaskan kondisi Puskesmas	September
9	tidak ada kotak untuk pendaftaran, kertas berobatnya serta obatnya beda dengan yang diresepkan	obat diganti karena dosisnya terlalu tinggi untuk anak maka obat diganti dengan dosis yang lebih sesuai, ketika terjadi perubahan resep perlu konsultasi dengan dokter	Oktober

