

**REKAP ADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PUSKESMAS SETABELAN
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	15/01/2026 (ulas)	Permisi, selamat malam. Biodata Anda berhasil disimpan, silahkan sampaikan pengaduan Anda kembali. dengan format kelurahan lokasi aduan : Kelurahan Setabelan isi aduan : Mohon mas Wali/Mas Respati melakukan sidak dadakan di beberapa Puskesmas di Solo,soalnya ini saya di puskesmas Pabelan ternyata untuk air di kamar mandi rusak agar segera dibenahi supaya memberikan rasa kenyamanan pengunjung waktu diperiksa dan berobat di puskesmas Setabelan Terimakasih	Adanya kerusakan pompa air di puskesmas setabelan.	Memberi pengertian kepada pasien bahwa Puskesmas sudah menyediakan air di masing-masing ember kamar mandi dan mengalirkan air dari selang PDAM di parkir depan puskesmas, ketersediaan air sebenarnya sudah cukup jika untuk kebutuhan pasien BAK dan BAB di puskesmas.	Manajemen	Memberi pengertian kepada pasien bahwa Puskesmas sudah menyediakan air di masing-masing ember kamar mandi dan mengalirkan air dari selang PDAM di parkir depan puskesmas, ketersediaan air sebenarnya sudah cukup jika untuk kebutuhan pasien BAK dan BAB di puskesmas.	Januari 2026	close, pompa air sudah diperbaiki dan air mengalir dari kran dengan lancar tanpa perlu ditampung.
2	4 Maret 2026; SKM (RR, 35 thn); UGD	Karena kurang petugas jadi nunggu terlalu lama, minta ditambah petugas lagi.	1. Petugas jaga UGD dalam 1 shift hanya 2-3 orang petugas, saat pasien datang secara bersamaan memang kadang pasien harus menunggu sedikit lebih lama. 2. Penambahan petugas dilakukan berdasarkan ABK dan harus pengusulan ke DKK, sudah dilakukan pengusulan tetapi secara ABK kebutuhan petugas masih cukup, sehingga memaksimalkan petugas yang sudah ada.	1. Menjelaskan alur triase pelayanan di UGD dan meminta pasien menunggu apabila pasien UGD penuh. 2. Memaksimalkan petugas yang ada dan apabila masih ada petugas di rawat jalan, bisa diperbantukan ke UGD apabila UGD sedang penuh pasien.	PJ lintas klaster	1. Menjelaskan alur triase pelayanan di UGD dan meminta pasien menunggu apabila pasien UGD penuh. 2. Memaksimalkan petugas yang ada dan apabila masih ada petugas di rawat jalan, bisa diperbantukan ke UGD apabila UGD sedang penuh pasien	Maret 2026	Sudah dilakukan komunikasi pada pasien dan koordinasi antar petugas UGD dan rawat jalan.
3	6 Maret 2026; SKM (RAPS, 37 thn); UGD	Semoga waktu pelayanan dapat lebih cepat khususnya untuk pelayanan UGD dan untuk anak.	1. Petugas jaga UGD dalam 1 shift hanya 2-3 orang petugas, saat pasien datang secara bersamaan memang kadang pasien harus menunggu sedikit lebih lama. 2. untuk pemeriksaan anak membutuhkan ketelitian yang lebih terutama dalam memberikan obat karena dosis obat harus disesuaikan dengan berat badan.	1. Menjelaskan bahwa petugas jaga UGD dalam 1 shift hanya 2-3 orang petugas, saat pasien datang secara bersamaan memang kadang pasien harus menunggu sedikit lebih lama dan sesuai triase. 2. Menjelaskan bahwa pemeriksaan anak memang lebih lama terutama dalam memberikan obat karena perlu menghitung sesuai berat badan pasien.	PJ lintas klaster	1. Menjelaskan alur triase pelayanan di UGD dan meminta pasien menunggu apabila pasien UGD penuh. 2. Menjelaskan bahwa pemeriksaan anak memang lebih lama terutama dalam memberikan obat karena perlu menghitung sesuai berat badan pasien.	Maret 2026	Sudah dilakukan komunikasi pada pasien dan koordinasi antar petugas UGD dan rawat jalan.
4	GMAPS (tanpa nama, 23 Maret 2026)	Ibu saya jatuh kecelakaan dan luka luka, tapi tidak dilakukan tindakan hanya dibiarkan saja dan disuruh pindah padahal di rumah sakit ini bisa melakukan nya tanpa harus pindah sangat tidak profesional	Sudah dilakukan konfirmasi pada petugas yang berjaga di hari tersebut, tapi tidak ada pasien dengan keluhan kecelakaan dan luka-luka yang datang ke UGD puskesmas pada hari tersebut. Keluhan yang disampaikan bisa karena salah alamat (sebenarnya bukan ke puskesmas setabelan karena beberapa kali pasien salah sebut nama puskesmas setabelan menjadi puskesmas pabelan).	Ulasan dijadikan bahan perbaikan dalam memberikan layanan.	PJ lintas klaster	Ulasan dijadikan bahan perbaikan dalam memberikan layanan.	Maret 2026	Ulasan dijadikan bahan perbaikan dalam memberikan layanan.
5	SKM Pelayanan Laboratorium Puskesmas, 16 Maret 2026	untuk lahan parkir pengunjung, kendaraan ditata dengan rapi agar lebih enak dilihat dari depan	Parkir kendaraan pengunjung karena terlalu banyak kadang tampak kurang rapi.	Berkoordinasi dengan petugas parkir agar lebih rapi dalam menata kendaraan dan disesuaikan dengan lahan yang ada	Manajemen	Berkoordinasi dengan petugas parkir agar lebih rapi dalam menata kendaraan dan disesuaikan dengan lahan yang ada	Maret 2026	Sudah berkoordinasi dengan petugas parkir agar menata kendaraan parkir lebih rapi.
6	SKM Pelayanan Laboratorium Puskesmas, 16 Maret 2026	untuk lahan parkir pengunjung kurang luas	Lahan parkir pengunjung terbatas, kadang jika pasien banyak, tidak bisa menampung seluruh kendaraan pasien.	Memaksimalkan lahan parkir yang tersedia, karena bangunan puskesmas sesuai dengan luas tanah yang disediakan oleh pemerintah kota, menyarankan pasien untuk menggunakan untuk kendaraan umum.	Manajemen	Memaksimalkan lahan parkir yang tersedia, karena bangunan puskesmas sesuai dengan luas tanah yang disediakan oleh pemerintah kota, menyarankan pasien untuk menggunakan untuk kendaraan umum.	Maret 2026	Sudah dilakukan penjelasan kepada pasien terkait sarana prasarana terutama luas bangunan yang tidak bisa dirubah.
7	SKM pelayanan kesehatan gigi dan mulut, 23 Maret 2026	Mungkin bisa mempertimbangkan untuk menggunakan pager antrian atau bisa meningkatkan kualitas speaker agar lebih jelas dalam pemanggilan nama.	Pasien kurang bisa mendengar nomor antrian atau saat pemanggilan nama di ruang pemeriksaan, hal ini bisa terjadi karena terkadang pemanggilan nama dilakukan bersamaan antara lebih dari 1 ruang pemeriksaan dan kadang sound sedikit berdentung.	Memperbaiki sound pemanggilan pasien dan memanggil pasien secara bergantian (tidak bersamaan antar 2 ruang pelayanan), penggunaan pager antrian belum bisa digunakan karena ruan tunggu pasien yang kurang luas sehingga akan membuat ruang tunggu semakin sempit.	Manajemen	Memperbaiki sound pemanggilan pasien dan memanggil pasien secara bergantian (tidak bersamaan antar 2 ruang pelayanan), penggunaan pager antrian belum bisa digunakan karena ruan tunggu pasien yang kurang luas sehingga akan membuat ruang tunggu semakin sempit.	Maret 2026	Sudah dilakukan perbaikan sound dan pemanggilan pasien secara bergantian.

Penanggung Jawab Klaster 1


Achmad Sholeh, S.ST.
NIP 19841021 200902 1 003



Penanggung Jawab Mutu


dr. Desrina Pungky Arum Sari
NIP 19931212 201902 2 003