

REKAP ADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PUSKESMAS SETABELAN
TRIWULAN 2 TAHUN 2026

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	GMAPS (KD, 20 April 2026)	Beberapa kali ibu saya periksa tapi yang nanganin bukan dokternya langsung. Okelah pengalaman tapi saat itu padahal dokternya ada dan lagi gak menanganin siapa pun. Kayak meremehkan penyakit orang mentang² bukan sakit serius jadi bukan dokter yang menanganin	Pengantar pasien merasa ibunya setiap periksa ke puskesmas tidak diperiksa oleh dokter, tetapi oleh perawat. Padahal dokter yang sedang tidak merangin pasien atau tidak ada pasien yang di meja pemeriksaan belum tentu sedang kosong karena bisa saja dokter tersebut sedang melakukan konsultasi rujukan dengan RS terkait status rujukan pasien yang menggantung.	Menjelaskan kepada pasien bahwa alam dunia medis, tugas pemeriksaan awal sering didelegasikan kepada perawat atau dokter umum. Mereka bertugas mengecek keluhan, tensi, dan suhu. Dokter penanggung jawab tetap memantau hasilnya. Dokter mungkin terlihat santai tapi sebenarnya juga sedang melakukan konsultasi dan koordinasi terkait rujukan pasien atau obat pasien PRB.	PJ lintas klaster	Menjelaskan kepada pasien bahwa alam dunia medis, tugas pemeriksaan awal sering didelegasikan kepada perawat atau dokter umum. Mereka bertugas mengecek keluhan, tensi, dan suhu. Dokter penanggung jawab tetap memantau hasilnya. Dokter mungkin terlihat santai tapi sebenarnya juga sedang melakukan konsultasi dan koordinasi terkait rujukan pasien atau obat pasien PRB.	April 2026	Sudah memberikan penjelasan kepada pasien terkait alur pelayanan dan delegasi pemeriksaan.
2	GMAPS (JK, 24 April 2026)	Selalu periksa disini dan di'nyain dengan baik, tapi baru kali ini dapat pelayanan kurang menyenangkan, merasa ditertawakan sama salah satu nakes karna keluhan saya waktu itu mungkin sepele, tapi tetap saja tujuan saya kesini untuk berobat, bukan untuk ditertawakan, semoga sehat selalu para nakes baik.	Pasien merasa ditertawakan saat periksa dan merasa mungkin karena keluhan nya sepele sehingga nakes menertawakan	1. Menyarankan pasien untuk menegur secara langsung apabila merasa kurang nyaman saat pemeriksaan berlangsung. 2. Petugas lebih berhati-hati saat berkomunikasi dengan pasien, bisa jadi ketika sedang berbicara dengan sesama nakes, pasien merasa saat itu tujuan pembicaraan diarahkan kepada pasien.	PJ klaster 3	1. Menyarankan pasien untuk menegur secara langsung apabila merasa kurang nyaman saat pemeriksaan berlangsung. 2. Petugas lebih berhati-hati saat berkomunikasi dengan pasien, bisa jadi ketika sedang berbicara dengan sesama nakes, pasien merasa saat itu tujuan pembicaraan diarahkan kepada pasien.	TW 2	1. Menyarankan pasien untuk menegur secara langsung apabila merasa kurang nyaman saat pemeriksaan berlangsung. 2. Melakukan perbaikan dalam berkomunikasi
3	Buku kritik dan saran (anonim, 25 april 2026)	Antrian terlalu lama. Cuma nunggu hasil lab saja sampai 2 jam	Pelayanan di ruang pelayanan untuk pasien prolans memang sedikit lebih lama terutama jika ada konsultasi hasil lab 6 bulan-an dan pasien prolans yang datang hari itu cukup banyak sehingga antrian menjadi sedikit lebih lama. Petugas kadang menanyakan hal atau memberi keterangan di luar keterangan pasien sehingga pemeriksaan sedikit lebih lama.	1. Menjelaskan alur pelayanan terutama pasien prolans kepada pasien ataupun pendamping pasien bahwa pemeriksaan prolans memang lebih lama. 2. Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan lebih cepat tapi tetap sesuai SOP (melakukan anamnesis yang terarah dan tidak menanyakan hal di luar keluhan).	PJ klaster 3	1. Menjelaskan alur pelayanan terutama pasien prolans kepada pasien ataupun pendamping pasien bahwa pemeriksaan prolans memang lebih lama. 2. Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan lebih cepat tapi tetap sesuai SOP (melakukan anamnesis yang terarah dan tidak menanyakan hal di luar keluhan).	April 2026	1. Menjelaskan alur pelayanan terutama pasien prolans kepada pasien ataupun pendamping pasien bahwa pemeriksaan prolans memang lebih lama. 2. Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan lebih cepat tapi tetap sesuai SOP (melakukan anamnesis yang terarah dan tidak menanyakan hal di luar keluhan).
4	SKM (Tr. AW)	1. Poli TBC mohon di'jauhkan dari lobi. 2. Sudah perlu perluasan bangunan karena makin baik pelayanannya	Pasien merasa saat menunggu antrian berada di dekat pasien TB dan takut tertular dan merasa puskesmas kurang luas.	1. Memberikan penjelasan kepada pasien, untuk poli TB dekat dari lobi akan tetapi di ruang terbuka sehingga ventilasi baik dan pencahayaan baik, selain itu pasien TB sudah menggunakan masker. 2. Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa bangunan puskesmas sulit untuk dilakukan perubahan bangunan puskesmas membutuhkan proses yang lama dan cukup sulit karena memerlukan nota dinas dari walikota.	Manajemen	1. Memberikan penjelasan kepada pasien, untuk poli TB dekat dari lobi akan tetapi di ruang terbuka sehingga ventilasi baik dan pencahayaan baik, selain itu pasien TB sudah menggunakan masker. 2. Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa bangunan puskesmas sulit untuk dilakukan perubahan bangunan puskesmas membutuhkan proses yang lama dan cukup sulit karena memerlukan nota dinas dari walikota.	Semester 1	sudah memberikan penjelasan kepada pasien.
5	Ulas, 15 Mei 2026, Deni	Pasien gawat darurat tidak segera ditindaklanjuti harus nunggu antrian dan saat dapat rujukan ke Rumah sakit, mobil ambulans tidak bisa digunakan dengan alasan yang tidak jelas. Terima kasih	Pasien periksa di ruang klaster 3 untuk meminta pembaruan rujukan, tetapi karena kondisi lemas sehingga pasien diarahkan ke ruang UGD untuk istirahat terlebih dahulu. Terjadi salah penahaman antara petugas di ruang pelayanan dengan petugas di UGD dan keluarga pasien.	Konfirmasi petugas UGD dan pelayanan terkait kondisi pasien, kondisi pasien tidak termasuk kegawatan yang harus di UGD dan rujukan yang diberikan adalah rujukan poli rawat jalan, bukan rujukan gawat darurat untuk ke UGD.	PJ lintas klaster	Konfirmasi petugas UGD dan pelayanan terkait kondisi pasien, memberikan penjelasan kepada keluarga pasien terkait kondisi pasien tidak termasuk kegawatan yang harus di UGD dan rujukan yang diberikan adalah rujukan poli rawat jalan, bukan rujukan gawat darurat untuk ke UGD.	Mei 2026	Konfirmasi petugas UGD dan pelayanan terkait kondisi pasien, memberikan penjelasan kepada keluarga pasien terkait kondisi pasien tidak termasuk kegawatan yang harus di UGD dan rujukan yang diberikan adalah rujukan poli rawat jalan, bukan rujukan gawat darurat untuk ke UGD.
6	WA official puskesmas, 21 Mei 2026	Selamat siang Puskesmas Setabelan. Iain menyampaikan kritik dan saran nggih. Terkait parkir di puskesmas, apabila memang tersedia layanan parkir, mohon dapat disediakan petugas parkir yang benar-benar membantu pengunjung. Karena yang terjadi saat ini, petugas parkir hanya meminta uang parkir namun kurang membantu saat ada pengunjung yang hendak mengeluarkan motor. Padahal banyak pengunjung yang membawa anak kecil atau menggendong anak, sehingga cukup kesulitan saat harus mengeluarkan motor sendiri. Semoga ke depannya pelayanan parkir bisa lebih diperhatikan demi kenyamanan bersama. Yang ibu-ibu itu nggih, Kaki. Kalau yang laki-laki saya tidak ada masalah. Terima kasih.	Saat parkir pasien penuh karena banyaknya pasien yang berkunjung, ada beberapa kendaraan yang tidak bisa dibantu untuk dikeluarkan dari area parkir karena petugas parkir hanya 1.	Melakukan konfirmasi kepada petugas parkir dan berkomunikasi dengan dinas perhubungan terkait petugas parkir yang bertugas di puskesmas setabelan agar lebih tertib lagi.	Manajemen	Melakukan konfirmasi kepada petugas parkir dan berkomunikasi dengan dinas perhubungan terkait petugas parkir yang bertugas di puskesmas setabelan agar lebih tertib lagi.	Mei 2026	Sudah dilakukan koordinasi dengan dinas perhubungan selaku koordinator petugas parkir agar dapat membina petugas parkir lebih baik lagi.
7	Google review (VS, 25 mei 2026)	Kualitas dokter tolong di perhatikan, sampai 2x balik bawa anak berobat male sure sakit kulit nyo apa malah di bilang gak ruar dan yg anak bontot ludo di belakang bokong di bilang cuma ruam popok. Pike mata swam saja sy sudah tau ini pola loka anak2 saya bentuk ya sama (artinya saling menular kan). Barusan bawa ke dokter oen soba dr Suhud betul impetigo diagnosanya. Aduh bapak ibu dokter sekolahnya dulu bagaimana ya, sy yg awam aja sejak awal curiga ini impetigo lho. Jangan asal kasi diagnosa apalg penyakit yg jelas di lihat mata telanjang sekalipun	3 anak kakak beradik dengan keluhan gatal di bagian tubuh yang berbeda melakukan pemelksaan di puskesmas dengan diantar ayah dan pengasuhny, di puskesmas diperiksa oleh 3 petugas yang berbeda. Sudah terinfokan bahwa penyakit kulit tersebut menular. Terjadi perbedaan penerimaan informasi antara pengantar pasien dengan pelanggan yang komplain (ibu pasien).	Memberi penjelasan bahwa pemeriksaan sudah dilakukan sesuai SOP dan menyarankan agar lain kali ibu pasien ikut mengantar atau menghubungi puskesmas terlebih dahulu untuk konfirmasi pelayanan yang dilakukan di hari tersebut.	PJ klaster 2	Memberi penjelasan bahwa pemeriksaan sudah dilakukan sesuai SOP dan menyarankan agar lain kali ibu pasien ikut mengantar atau menghubungi puskesmas terlebih dahulu untuk konfirmasi pelayanan yang dilakukan di hari tersebut.	Mei 2026	Sudah dilakukan konfirmasi dan penjelasan kepada yang bersangkutan (petugas dan keluarga pasien) dan akan dijadikan perbaikan pelayanan selanjutnya.

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