



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SETABELAN

Jl. Dr. P. Lumban Tobing No.10 Telp. (0271) 841033

Website: <https://pkm-setabelan.surakarta.go.id> Email : pusk.setabelan@gmail.com

SURAKARTA

57133



REKAPITULASI ADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN

PUSKESMAS SETABELAN

TRIWULAN 3 TAHUN 2025

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	03 Juli 2025 (kotak saran, Tn.B)	Mohon kursi roda ditambah satu atau syukur lebih. Terimakasih	Sudah tersedia kursi roda di ruang rawat jalan, akan tetapi pada hari tersebut terdapat beberapa pasien yang perlu menggunakan kursi roda dan ketersediaan kursi roda yang terbatas sehingga diutamakan pasien mana yang lebih membutuhkan untuk diberikan kursi roda.	Melakukan pengusulan pembelian kursi roda untuk pasien	PJ Sarpras	Pembelian kursi roda	Agustus 2025	Sudah pembelian kursi roda 2 buah, 1 untuk UGD dan 1 untuk di rawat jalan.
2	Juli 2025 (Elisabeth Thalita, google review)	Pengalaman bersalin disini overall dilayani sangat baik & kemarin all cover dengan BPJS. Sebelumnya sudah kontrol kehamilan 3 kali disini & mendapatkan USG 1 x di TM 3, karna baru periksa di puskes ini hanya waktu di TM 3 (Baru tau puskes ini sayang bgt ga dari dulu) Cuma minus agak antri aja sewaktu kontrol, bs nunggu sampai 3 jam an karna antri banyak & untuk tempat duduk tunggu KIA nya sedikit. Dipanggil dengan suara bidan saja, jadi harus memantau tempat duduk depan KIA yg sudah kosong agar bs duduk depan. Agar tidak was was sudah dipanggil atau belum. Semua bidan ramah2, sabar2 & tempat menginap nyaman bersih mendapatkan makan 3x dalam sehari. Untuk KK & Akta adek bayi juga dibuatkan sekalian hihi. (Sebelumnya ditanya dibuatkan sekalian atau tidak). Admin whtsApp juga selalu respon dengan baik. Bintang 5/5 untuk Puskesmas Stabelan :))	Dikarenakan dengan menggunakan microphone pada waktu tersebut saling bersahutan dengan ruang pelayanan lain dan kadang ibu hamil tidak konsentrasi sehingga dari ibu hamil kadang memanggil langsung depan KIA, apabila sudah dipanggil dan ibu hamil tidak ada maka dari pelayanan KIA akan memanggil menggunakan microphone.	Pemanggilan pasien akan menggunakan microphone dan untuk mencegah bersahut-sahutan dengan ruang pelayanan lain, maka pemanggilan pasien dilakukan secara bergantian.	PJ klaster 2	Pemanggilan pasien akan menggunakan microphone dan untuk mencegah bersahut-sahutan dengan ruang pelayanan lain, maka pemanggilan pasien dilakukan secara bergantian.	TW 3	Dilakukan pemanggilan pasien dengan menggunakan microphone dan untuk mencegah bersahut-sahutan dengan ruang pelayanan lain, maka pemanggilan pasien dilakukan secara bergantian.
3	15 Agustus 2025 (PY, 23 tahun, sumber: lembar SKM pelayanan farmasi)	Untuk satpam hari ini kurang ramah tidak seperti yang dulu, kesihan sama bapak/ibu yang sudah tua dan datang sendiri tidak bisa menulis daftar hadir.	Pasien kurang mendapat bantuan saat paniksa oleh satpam di puskesmas.	Sudah melakukan pembinaan pada satpam agar lebih komunikatif dan tanggap pada pasien terutama orang tua.	Kepegawai an	Sudah melakukan pembinaan pada satpam agar lebih komunikatif dan tanggap pada pasien terutama orang tua.	TW 3	Close
4	04 September 2025 (google review; Mas poyud T_pork)	Pelayanan Ruwet, kakean ribet .!!! Satpam bukan kapasitas e bicara kesehatan malah ngurusi tentang prosedur kesehatan...!!! Puskesmas jam 11 wes tutup, percuma rakyat bayar pajak bayar buat PNS di puskesmas tp jam 8 baru mulai jam 11 wes tutup...!!!	Pasien merasa dipersulit karena harus melakukan skrining BPJS dan yang mengarahkan dan membantu prosedur tersebut adalah security	Membuat media edukasi dan melakukan sosialisasi bahwa mulai bulan September setiap pasien peserta BPJS Puskesmas Setabelan harus mengisi skrining kesehatan BPJS terlebih dahulu. Untuk mempermudah pasien melakukan skrining akan dibantu oleh security dan petugas skrining yang sebelumnya sudah dilatih oleh PIC BPJS di Puskesmas Setabelan.	PJ Lintas Klaster	Memberikan informasi bahwa satpam bertugas membantu menginformasikan layanan puskesmas dan membantu bapak/ibu yang kesulitan terkait alur dan prosedur yang berlaku di Puskesmas kami agar pelayanan yang bapak ibu peroleh dapat optimal sesuai ketentuan yang berlaku. Terkait jam layanan, Jam Pendaftaran rawat jalan diatur guna meningkatkan efisiensi pelayanan, menjaga kenyamanan dan keselamatan pasien serta tenaga medis, serta mencegah penyebaran infeksi dan penyakit. Setelah jam rawat jalan usai, nakes Puskesmas masih tetap bekerja hingga jam kerja berakhir (untuk melaksanakan upaya kesehatan masyarakat di wilayah) yang diatur sesuai PERATURAN WALKOTA SURAKARTA NOMOR 31 TAHUN 2023 Tentang Hari Kerja Dan Jam Kerja Perangkat Daerah Dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.	Minggu ke-2 September 2025	Sudah dibuatkan media edukasi dan melakukan sosialisasi bahwa mulai bulan September setiap pasien peserta BPJS Puskesmas Setabelan harus mengisi skrining kesehatan BPJS terlebih dahulu. Untuk mempermudah pasien melakukan skrining akan dibantu oleh security dan petugas skrining yang sebelumnya sudah dilatih oleh PIC BPJS di Puskesmas Setabelan.
5	08 September 2025 (SKM pelayanan PDP)	Ada beberapa petugas yang memandang sinis/ aneh ketika saya mengambil obat (bukan petugas yang ngasih obat). Mungkin karena mereka lihat obat yang saya bawa. Saran saya mereka harusnya tidak begitu karena mereka petugas kesehatan yang harusnya tidak bersugma negatif terhadap pasien.	Pasien PDP merasa dipandang sebelah mata oleh petugas saat pengambilan obat	Memberikan pengertian kepada pasien bahwa tidak ada petugas yang membeda-bedakan pasien, baik itu pasien PDP maupun bukan, dan bisa jadi itu hanya perasaan pasien karena kebutuhan petugas sedang melihat pasien	PJ Lintas Klaster	Sudah memberikan pengertian kepada pasien bahwa tidak ada petugas yang membeda-bedakan pasien, baik itu pasien PDP maupun bukan, dan bisa jadi itu hanya perasaan pasien karena kebutuhan petugas sedang melihat pasien	TW 4	Sudah memberikan pengertian kepada pasien bahwa tidak ada petugas yang membeda-bedakan pasien, baik itu pasien PDP maupun bukan, dan bisa jadi itu hanya perasaan pasien karena kebutuhan petugas sedang melihat pasien
6	23 September 2025 (SKM dari pelayanan farmasi)	Kalau bisa periksa di bagian belakang ada terus, kalau dijadikan satu antrinya banyak	Pada saat tertentu karena petugas yang terbatas sehingga pelayanan klaster 3 dan pelayanan khusus dijadikan satu sehingga pasien merasas antrian di obat menjadi banyak	Memberikan edukasi kepada pasien bahwa antrian obat tetap sama saja, baik saat pelayanan dipisah ataupun tidak, dan memberikan pengertian kepada pasien jika penggabungan ruang pelayanan dilakukan karena keterbatasan tonaga	PJ Lintas Klaster	Petugas sudah memberikan edukasi dan pengertian kepada pasien bahwa antrian obat tidak terpengaruhi apakah pelayanan digabung atau tidak, jika antrian banyak bisa disebabkan karena kunjungan pasien yang datang di hari tersebut juga meningkat	TW 4	Petugas memberikan edukasi dan pengertian kepada pasien bahwa antrian obat tidak terpengaruhi apakah pelayanan digabung atau tidak, jika antrian banyak bisa disebabkan karena kunjungan pasien yang datang di hari tersebut juga meningkat

7	28 September 2025 (ZH, google review)	Pegawainya banyak antikritik, sombong, pelayan jelek	Pemberi ulasan memberi ulas pada pelayanan puskesmas tetapi tidak sesuai dengan konteks dan saat dikonfirmasi lebih lanjut tidak memberikan jawaban.	Menjadikan ulasan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan	Manajemen	Menjadikan ulasan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan	TW 4	Perbaikan mutu pelayanan
---	---------------------------------------	--	--	--	-----------	--	------	--------------------------

Penanggung Jawab Klaster 1

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



Kepala Puskesmas Setabulan

dr. Hanny Awan Cahayanti
NIP 19640923 201001 2 020

Penanggung Jawab Mutu

dr. Desrina Pungky Arum Sari
NIP 19931212 201902 2 003