



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SETABELAN

Jl. Dr. P. Lumban Tobing No.10 Telp. (0271) 641033

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

SURAKARTA

57133



REKAPITULASI ADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN

PUSKESMAS SETABELAN
TRIWULAN 4 TAHUN 2025

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	07 Oktober 2025 (JDP, SKM klaster 3)	Saran untuk Sekolah Rakyat didahulukan biar tidak telat belajar	Siswa Sekolah Rakyat yang periksa meminta untuk didahulukan saat periksa di Puskesmas.	Memberikan penjelasan bahwa pemeriksaan tetap dilakukan berdasarkan sistem antrian dan prioritas antrian (lansia didahulukan).	PJ Klaster 2 dan Lintas Klaster	Memberikan penjelasan bahwa pemeriksaan tetap dilakukan berdasarkan sistem antrian dan prioritas antrian (lansia didahulukan).	TW 4	Close
2	20 Oktober 2025 (D, SKM pelayanan farmasi)	Bagian pendaftaran depan harus dibedakan yang daftar online dan offline sehingga ketika perintah jelas, maka keberlangsungan akan terjalin dengan baik	Pasien sudah mendaftar online tetapi masuk kedalam antrian offline, sehingga pasien tidak segera dipanggil (pasien yang mendaftar online dipanggil lebih dahulu)	Melakukan perbaikan dalam komunikasi dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan dalam sistem antrian	PJ mutu	Melakukan perbaikan dalam komunikasi dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan dalam sistem antrian	TW 4	Tetap selalu melakukan komunikasi efektif dan melakukan kroscek ganda untuk menghindari kesalahan dan kesalahpahaman dalam berkomunikasi terutama di bagian pendaftaran
3	1 November 2025 (RK, google review)	Hari ini pelayanan bagi saya kurang baik, sudah nulis antrian pagi hari ternyata tdk digunakan, dan kuota hbs. Saran besok lagi tdk usah pake buku antrian di pagi hari sbml jam kerja	Pasien sudah menulis nama dan merasa sudah mendapat kuota pemeriksaan di buku antrian tetapi ketika di pendaftaran ternyata kuota sudah habis.	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa buku antrian digunakan bagi pasien yang hadir sebelum jam buka pelayanan mulai, tetapi pasien saat dipanggil di loket pendaftaran tidak hadir sehingga dilewati untuk memanggil antrian pasien berikutnya.	PJ Lintas Klaster	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa buku antrian digunakan bagi pasien yang hadir sebelum jam buka pelayanan mulai, tetapi pasien saat dipanggil di loket pendaftaran tidak hadir sehingga dilewati untuk memanggil antrian pasien berikutnya.	TW 4	Tetap menggunakan buku antrian karena pada pelayanan tertentu, contohnya fisioterapi dan pelayanan gigi dan mulut pada kondisi tertentu perlu kami batasi untuk menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan
4	04 November 2025 (SKM pelayanan gawat darurat)	sudah baik semua, karyawan juga baik dan informatif, mungkin ruang tunggu bisa diperlebar lagi karena pasien juga lumayan banyak	Beberapa pasien terkadang tidak mendapat kursi tunggu karena banyaknya antrian pasien yang akan melakukan pemeriksaan	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.	PJ sarana prasarana	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.	TW 4	Close
5	6 November 2025 (aduan langsung pasien)	Kipas Angin laktasi kabelnya tertancap tetapi tidak menyala, jadi ibu dan bayi kepanasan dan engap.	Pasien yang menggunakan ruang laktasi merasa gerah dan ingin menyalakan kipas tetapi ternyata kipas tidak bisa menyala.	Menambahkan kipas angin di ruang laktasi	PJ sarana prasarana	Menambahkan kipas angin di ruang laktasi dan melakukan pemeliharaan kipas yang sudah ada di ruang laktasi	TW 4	Menambahkan kipas angin di ruang laktasi dan melakukan pemeliharaan kipas yang sudah ada di ruang laktasi

6	15/11/2025 (ESAH, google review)	Pelayanan sangat lama padahal mandiri 1 jam lebih parah	Pasien periksa dengan pembiayaan umum tapi 1 jam belum selesai diperiksa.	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa pemeriksaan setiap pasien berbeda-beda lama waktunya, karena bergantung pada keluhan yang dirasakan oleh pasien.	PJ Klaster 3 dan Lintas Klaster	Memberikan penjelasan kepada pasien bahwa pemeriksaan setiap pasien berbeda-beda lama waktunya, karena bergantung pada keluhan yang dirasakan oleh pasien.	TW 4	Close
7	november 2025 (SKM, pelayanan KIA)	Untuk lokasi toilet agar bisa diperjelas ada dimana dan disediakan 2 toilet agar tidak campur laki-laki dan perempuan	Pasien merasa toilet tidak terpisah dan tidak bercampur.	Sudah memberikan tanda pada pintu toilet yang menunjukkan toilet laki-laki dan mana toilet wanita, serta sudah menempelkan penunjuk arah toilet di dinding yang bisa dilihat oleh pasien maupun pengunjung	PJ sarana prasarana	Sudah memberikan tanda pada pintu toilet yang menunjukkan toilet laki-laki dan mana toilet wanita, serta sudah menempelkan penunjuk arah toilet di dinding yang bisa dilihat oleh pasien maupun pengunjung	TW 4	Close

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

