



**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 1 TAHUN 2025**

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	20/01/2025 (kotak saran; Ny. N)	Pelayanan grusa grusu tidak teliti dalam memasukkan data. Sudah menunggu lama data pasien lupa diinput. Evaluasi lebih baik lagi.	1. Pasien sudah mengantri dan melakukan pendaftaran akan tetapi data pasien ternyata belum dimasukkan ke pendaftaran. 2. Petugas lupa memasukkan data pendaftaran karena antrian pasien pendaftaran banyak dan terbagi menjadi beberapa jenis pelayanan.	Memperbaiki koordinasi antara petugas	PJ Lintas Klaster	Memperbaiki koordinasi antara petugas	Semester 2	close
2	17 Februari 2025 (kotak saran)	Yang untuk pemeriksaan batuk dan pilek, ruangan kurang nyaman atau kurang layak, kurang besar.	Ruang pemeriksaan batuk dan pilek di luar gedung utama puskesmas dan terpisah karena untuk menerapkan kewaspadaan isolasi (PPI).	Mengedukasi pasien ruang pemeriksaan terpisah untuk mencegah terjadinya transmisi penyakit.	Koord. PPI	Membuat media promosi untuk mengedukasi pasien ruang pemeriksaan terpisah untuk mencegah terjadinya transmisi penyakit.	Semester 2	Sudah dilakukan edukasi kepada pasien terkait pemisahan pasien.
3	24 Februari 2025 (WA)	Pemeriksaan khusus kok diluar (ala gudang), Panas, kasihan anak kecil yg periksa! Dan lama...	Ruang pemeriksaan batuk dan pilek di luar gedung utama puskesmas dan terpisah karena untuk menerapkan kewaspadaan isolasi (PPI).	Mengedukasi pasien ruang pemeriksaan terpisah untuk mencegah terjadinya transmisi penyakit.	Koord. PPI	Membuat media promosi untuk mengedukasi pasien ruang pemeriksaan terpisah untuk mencegah terjadinya transmisi penyakit.	Semester 2	Sudah dilakukan edukasi kepada pasien terkait pemisahan pasien.
4	26 Februari 2025 (kotak saran)	Antrinya cukup lama, sistem pemeriksaan terlalu banyak stepnya	Pasien perawatan luka untuk pertama kali di puskesmas, setiap pasien yang akan melakukan perawatan luka perlu melalui ruang pemeriksaan klaster terlebih dahulu kemudian diarahkan ke ruang tindakan untuk dilakukan medikasi.	Memberikan edukasi kepada pasien terkait alur pelayanan di Puskesmas Setabelan.	PJ Lintas Klaster	Membuat media edukasi kepada pasien terkait alur pelayanan di Puskesmas Setabelan.	Semester 2	Pembuatan media edukasi kepada pasien terkait alur pelayanan di Puskesmas Setabelan.
5	1 Maret 2025 (kotak saran)	tinggal ngrujuk aja. Mohon diperhatikan karena menunggu terlalu lama dan pelayanan alat diservis mengada-ada. Butuh pelayanan yang baik. Sudah sama dr IGD gak jelas.	Pasien menginginkan untuk dirujuk ke RS terkait keluhan yang diderita, tetapi dari hasil pemeriksaan dokter keluhan tersebut masih bisa diselesaikan di FKTP (puskesmas).	Melakukan edukasi kepada pasien terkait jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS termasuk pelayanan atau penyakit yang masuk kriteria rujukan dan yang harus selesai di FKTP.	PJ Lintas Klaster	Membuat media promosi terkait jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS dan melakukan edukasi kepada pasien mengenai penyakit yang masuk kriteria rujukan dan yang harus selesai di FKTP.	Semester 2	Sudah dibuat poster mengenai jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS dan setiap pasien yang periksa akan diberikan edukasi terkait peraturan BPJS terkait rujukan.

6	3 Maret 2025 (google review)	Tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Arahkan kami ikuti, namun tidak sesuai yang disampaikan. Untuk lebih detail, saya terbuka untuk diskusi. Silahkan kepada pihak manajemen.	Pelayanan persalinan dengan Hb rendah disarankan untuk ke FKRTL, pasien sudah diberikan penjelasan dan edukasi terkait peraturan BPJS tetapi pasien tidak kembali melakukan pemeriksaan ke UGD (VK) untuk memantau kemajuan persalinan.	Melakukan edukasi kepada pasien terkait jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS termasuk pelayanan atau penyakit yang masuk kriteria rujukan dan yang harus selesai di FKTP.	PJ Lintas Klaster	Melakukan edukasi kepada pasien terkait jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS termasuk pelayanan atau penyakit yang masuk kriteria rujukan dan yang harus selesai di FKTP.	Semester 2	Melakukan edukasi kepada pasien terkait jenis-jenis pelayanan yang bisa ditanggung oleh BPJS termasuk pelayanan atau penyakit yang masuk kriteria rujukan dan yang harus selesai di FKTP.
---	---------------------------------	---	---	---	----------------------	---	------------	---

Penanggung Jawab Klaster 1

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



Kepala Puskesmas Setabelan

dr. Happy Awan Cahayanti
NIP 19840923 201001 2 020

Penanggung Jawab Mutu

dr. Desrina Pungky Arum Sari
NIP 19931212 201902 2 003