



**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 2 TAHUN 2025**

No	Bulan	Umpan Balik	Analisa	RTL	Pelaksana	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut
1	Apr-25	Kami atas nama pasien Dannisa Rahmawati lebih nyaman lahiran di Puskesmas Setabelan karena perawat dan bidan/ dokter sabar dalam menangani saya dari proses kelahiran sampai pasca melahirkan. Terimakasih dari kami untuk perawat bidan/ dokter disini kami akan selalu mengingat jasamu.	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan dan selalu melakukan peningkatan pengetahuan sesuai kompetensi.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	Semester 2	Setiap petugas yang mengikuti peningkatan kompetensi sudah membuat laporan hasil peningkatan kompetensi yang dilaporkan melalui SIPPATEN.
2	14 April 2025 (google review)	Rizal ZM : pelayanan giginya lama banget, padahal belum ada orang, antrian pertama nggak dipanggil-panggil sudah 45 menit.	Pemeriksaan gigi pada setiap pasien memerlukan waktu yang berbeda, petugas juga perlu melakukan persiapan alat dan bahan yang akan digunakan untuk melakukan pelayanan gigi dan mulut pada hari tersebut sehingga waktu untuk memanggil antrian pasien sedikit lebih lama.	Memberikan edukasi kepada pasien bahwa pemeriksaan gigi dan mulut memang membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk persiapan alat dan pemeriksaannya.	PJ Lintas Klaster	Membuat poster yang menginformasikan kepada pasien bahwa setiap pemeriksaan dan tindakan gigi dan mulut membutuhkan waktu berbeda antar pasien dan ada beberapa yang membutuhkan waktu lebih lama tergantung pada kasus.	Semester 2	Sudah ada poster yang menginformasikan kepada pasien bahwa setiap pemeriksaan dan tindakan gigi dan mulut membutuhkan waktu berbeda antar pasien dan ada beberapa yang membutuhkan waktu lebih lama tergantung pada kasus.
3	SS (83 tahun; pendidikan SLTA; pensiunan)	kamar mandi fasilitas perlu ditingkatkan untuk yang difabel	Kamar mandi untuk difabel sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Menambahkan bel di kamar mandi difabel sehingga apabila ada hal yang tidak diinginkan terjadi di dalam kamar mandi pada pasien difabel, pasien dapat menyalakan bel tersebut.	PJ Sarpras	Menambahkan bel di kamar mandi difabel sehingga apabila ada hal yang tidak diinginkan terjadi di dalam kamar mandi pada pasien difabel, pasien dapat menyalakan bel tersebut.	Semester 2	Close
4	A (43 tahun; pendidikan SMA; buruh swasta)	menurut saya di bagian IGD lebih ditingkatkan pelayanannya karena 24 jam ya, jadi sewaktu-waktu bisa dilayani di IGD.	Pasien menginginkan untuk semua keluhan dalam 24 jam bisa ditangani di IGD.	Menjelaskan bahwa pelayanan UGD merupakan pelayanan gawat darurat dengan menerapkan prinsip triagse sehingga tidak semua keluhan sakit yang dirasakan dan dikeluhkan pasien bisa dilayani di UGD.	PJ Lintas Klaster	Menjelaskan bahwa pelayanan UGD merupakan pelayanan gawat darurat dengan menerapkan prinsip triagse sehingga tidak semua keluhan sakit yang dirasakan dan dikeluhkan pasien bisa dilayani di UGD.	Semester 2	Close

5	W (45 tahun; pendidikan SD; wirausaha)	Maaf kalau di belakang pasien nya banyak minimal dokternya 2 biar tidak kelamaan menunggu. Terimakasih	Pasien periksa di ruang pemeriksaan khusus menunggu lama karena petugas pemeriksa hanya 1.	Menjelaskan bahwa pemeriksaan pasien membutuhkan waktu yang berbeda-beda, jika saat itu hanya ada 1 pemeriksa hal ini bisa dikarenakan petugas yang hari itu bisa melaksanakan pelayanan terbatas (karena ada petugas yang sedang tugas luar, contoh P3K, PSC atau rapa).	PJ UKP	Menjelaskan bahwa pemeriksaan pasien membutuhkan waktu yang berbeda-beda, jika saat itu hanya ada 1 pemeriksa hal ini bisa dikarenakan petugas yang hari itu bisa melaksanakan pelayanan terbatas (karena ada petugas yang sedang tugas luar, contoh P3K, PSC atau rapa).	Semester 2	Close
6	RS (41 tahun; pendidikan SMK; karyawan swasta)	Tolong yang lansia diperhatikan dibantu semaksimal mungkin. NB: terutama yang tidak diantar keluarga	Pasien lansia merasa kurang dibantu saat periksa di Puskesmas.	Petugas yang bertugas tidak bisa melayani semua pasien lansia dalam waktu bersamaan sehingga dilakukan skala prioritas mana yang lebih harus diperhatikan dan dibantu semaksimal mungkin, tetapi sudah semua lansia mendapat pelayanan sesuai standar.	PJ Lintas Klaster	Petugas yang bertugas tidak bisa melayani semua pasien lansia dalam waktu bersamaan sehingga dilakukan skala prioritas mana yang lebih harus diperhatikan dan dibantu semaksimal mungkin, tetapi sudah semua lansia mendapat pelayanan sesuai standar.	Semester 2	Close
7	VD (google review)	Terimakasih puskesmas setebelan Temyata melahirkan di pkm tidak seburuk itu, bahkan menurut saya sangat memuaskan. Penolong persalinan saya sangat sabar, Juga kamar inapnya pakai AC, makanan setara rumah sakit. Bahkan sewaktu kontrol nifas pertama dan ambil akte, KK, KIA anak sanget ramah, Jadi pengen pindah faskes 1 disini karena orang2nya sangat ramah dan beda dengan pkm lain, tapi sayang jarak rumah dan pkm setebelan lumayan jauh. ~~TOLONG KALIAN JANGAN RAGUKALAH~~	1. Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan dan selalu melakukan peningkatan pengetahuan sesuai kompetensi. 2. Puskesmas memaksimalkan sarana dan prasarana yang tersedia dan selalu melakukan perbaikan untuk menunjang pelayanan paripurna.	1. Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi. 2. Melakukan kalibrasi alat dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala.	PJ Klaster 1	1. Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi. 2. Melakukan kalibrasi alat dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala.	Semester 2	1. Setiap petugas yang mengikuti peningkatan kompetensi sudah membuat laporan hasil peningkatan kompetensi yang dilaporkan melalui SIPPATEN. 2. Sudah dilakukan jadwal kalibrasi alat di bulan September 2025. 3. Setiap ada kerusakan pada sarana dan prasarana penunjang pelayanan, maka akan segera dilakukan perbaikan.
8	MD (google review)	Alhamdulillah kalau berobat disini para petugas nya semua ramah dan cepat, saya kira bakal lama pelayanan nya. Udah 2 kali berobat selalu cepat Sukses dan sehat selalu untuk semua petugas.	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan dan selalu melakukan peningkatan pengetahuan sesuai kompetensi.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	Semester 2	Setiap petugas yang mengikuti peningkatan kompetensi sudah membuat laporan hasil peningkatan kompetensi yang dilaporkan melalui SIPPATEN.
9	L (ruang periksa umum, tanggal 21 mei 2025)	Saya periksa dengan kami menunggu terlalu lama untuk periksa dengan keadaan sakit tapi tidak diperiksa hanya ditanya tanpa disentuh apa bedanya dengan kami WA secara online.	Pasien merasa tidak dilakukan pemeriksaan oleh petugas kesehatan padahal sudah dilakukan pemeriksaan pengukuran suhu dan pengukuran tekanan darah.	Memberikan edukasi kepada pasien bahwa jenis ada beberapa jenis pemeriksaan dan untuk pemeriksaan tekanan darah dan suhu juga sudah bisa digunakan untuk menunjang diagnosis setelah dilakukan anamnesis yang lengkap.	PJ Mutu	Memberikan edukasi kepada pasien bahwa jenis ada beberapa jenis pemeriksaan dan untuk pemeriksaan tekanan darah dan suhu juga sudah bisa digunakan untuk menunjang diagnosis setelah dilakukan anamnesis yang lengkap.	Semester 2	Setiap petugas sudah melakukan pemeriksaan sesuai SOP dan sesuai indikasi
10	A (google review, 4 juni 2025)	Pegawai nya ramah" mulai dari depan sampe kedalem ramah semua, pelayanannya juga oke banget sih untuk sekelas puskesmas, sangat sat set pokoknya, keren	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan dan selalu melakukan peningkatan pengetahuan sesuai kompetensi.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	Semester 2	Setiap petugas yang mengikuti peningkatan kompetensi sudah membuat laporan hasil peningkatan kompetensi yang dilaporkan melalui SIPPATEN.
11	RPW (google review, 5 juni 2025)	Pelayanan baik sekali. Tanya mengenai beberapa hal karena kebingungan mengenai alur, petugas maupun dokter mengarahkan tidak hanya memberitahu tapi juga mengantarkan ke tempat tujuannya	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	Semester 2	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.

12	FDAP (google review, 8 Juni 2025)	Pelayanan yang sangat ramah, sumeh, menyampaikan informasi detail dan sabar ke pasien, tertata, tempat bersih, semua staff sangat ramah. Pengalaman melahirkan yang sangat berkesan karna pelayanan terbaik mereka. Terima kasih atas bantuannya, smoga slalu dalam lindungan Allah dan selalu sehat bahagia aamiin	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan dan selalu melakukan peningkatan pengetahuan sesuai kompetensi.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien dan mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi sesuai profesi.	Semester 2	Setiap petugas yang mengikuti peningkatan kompetensi sudah membuat laporan hasil peningkatan kompetensi yang dilaporkan melalui SIPPATEN.
13	AP (google review, 10 Juni 2025)	Pelayanan utk melahirkan menurut saya sangat buruk dan tidak ramah....tp tdk semua cmn hny beberapa org saja	Terdapat beberapa petugas yang berasal dari daerah luar jawa dengan logat dan intonasi yang sedikit lebih tinggi sehingga memunculkan kesalahan penerimaan informasi oleh pasien.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	Semester 2	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.
14	iR (google review)	Mantap, pegawainya ramah-ramah, pelayanan okee banget	Setiap pegawai menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan.	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	PJ Mutu	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.	Semester 2	Melakukan refresh mengenai pelayanan prima sehingga setiap petugas dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien.

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


Kepala Puskesmas Setabelan

dr. Happy Awan Cahayanti
NIP 19840923 201001 2 020