

KELUHAN/KRITIK DAN SARAN

N o	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
1.	Januari 2025		Nihil	
2.	Februari 2025		Nihil	
3	Maret 2025		Nihil	
4	April 2025		Nihil	
5	Mei dan Juni 2025	Google form survey kepuasan	Pelayanannya lbh baik lg biar ngantrinya jangan terlalu lama (RPU)	Penetapan Waktu layanan di masing masing unit
			Dari nakes terjun langsung ke masyarakat, biar keluhan masyarakat bisa langsung tertangani (Ruang Konsultasi)	- Sudah disediakan kotak saran dan media lain untuk keluhan masyarakat - Kunjungan dari Nakes sudah dilakukan rutin setiap bulan
			Obatnya lma menjur (RKB)	Kebijakan distribusi Obat dengan Formularium yang

No	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
			Petugas yang sudah menua harus diganti dengan yang muda	Masa Kerja petugas sudah diatur dengan UU yang berlaku
			• Jadwal pelayanan buka pustu ditambah lagi, yang seminggu buka sekali ditambah seminggu 2x supaya Masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak jauh –jauh ke puskesmas (Pustu) • Waktu pelayanan supaya ditambah, waktu buka pustu harap ditambah, pelayanannya lebih ditingkatkan lagi kalua bisa setiap hari • Untuk Jadwal pemeriksaan ditambah kali seminggu	SDM belum mencukupi
			Kalau Kumpulan linsek usahakan untuk lebih tepat waktu...maturnuwun🙏	Keluhan di sampaikan ke Forkompincam,dan kesepakatan rapat dimulai jika yang hadir sudah lebih dari50%

N o	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
6.	23 Juli 2025	Kotak saran KIA	OBAT LAMA DAN PEMERIKSAAN KIA LAMA	Sudah dilakukan audit waktu pelayanan diFarmasi dan KIA Waktu tunggu sudah sesuai kebijakan waktu layanan
7.	Agustus 2025	Google rating	Tidak sinkron nomor pendaftaran dan kurangnya penjelasan pasien dibagian pendaftaran	Pemberian informasi dari petugas pendaftaran terakit perbedaan nomor antrian pendaftaran (manual) dan nomor antrian pelayanan (printout)
		WA Guru Sekolah	Kejelasan Surat serta Kegiatan Pada Saat BIAS, CKG dan UKS (miss Komunikasi)	Pemberian informasi terkait jdwal kegiatan melalui WA da Telfon Langsung Meningkatkan kordinasi dr puskesmas ke sekolah sebelum hari H pelaksanaan
8.	September 2025	Pasien langsung	Banyak pasien dari anak dan remaja (Klaster2) yg complain karena merasa nomer antrian dilewati oleh pasien pasien dewasa (klaster 3),saat itu tanggal 17 September petugas banyak yg upacara sehingga klaster 2 dan 3 digabung	Meningkatkan komunikasi antar petugas klaster baik dari klater 1, 2, 3, 4 maupun lintas klaster

N o	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
9.	Oktober 2025	Pasien langsung	Komplain 25 oktober 2025 atas nama ibu dari anak Puspita ratu (selokerto) klaster 2, daftar pakai M JKN SDH datang awal .tp yg dipanggil di antrian no D1 atas nama navisa, kendala (di antrean online hanya muncul 1 pasien atas nama navisa	Persamaan persepsi terkait pasien M JKN di antrol Konfirmasi dari petugas pendaftaran kepada pasien dan klaster yang dituju
10 .	November 2025	SKM	Untuk Pustu Semondo klo bisa utk Pelayanan Buka Pustu Seminggu Minimal 2x,jadi masyarakat yg krg mamou dan tidak punya sarana untuk ke Puskesmas bisa dapat pelayanan di Pustu	Waktu pelayanan sudah sesuai kebijakan yang berlaku (pengobatan di pustu dibuka seminggu sekali)
		SKM	Pertahankan yang sudah baik dan berjalan, kalau bisa pustu diadakan 2 kali dalam 1 minggu	Waktu pelayanan sudah sesuai kebijakan yang berlaku (pengobatan di pustu dibuka seminggu sekali)
		SKM	Minta pelayanan vct dan hasilnya di kabari hari itu jg apapun hasilnya	

No	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
11.	Desember 2025	Pasien langsung	Keluarga komplain krna kondisi pasien pusing, lemes, kesakitan, tp gak didahulukan diperiksa di biarin diruangan lama banget petugas bukannya meriksa pasien malah makan.	Adanya Aturan larangan makan diruang pelayanan pada saat jam pelayanan Refresh Triage untuk seluruh karyawan , mulai dari pengambilan nomor antrian, di pendaftaran, dan di unit pelayanan klaster
		Instagram	Apakah ada karcis tiketnya? Harusnya ada ya, untuk bukti pembayaran dan tanggungjawab kehilangan	Menginformasikan bahwa pengelolaan parkir di Puskesmas saat ini berada di bawah kewenangan Dinas Perhubungan. Oleh karena itu, seluruh sistem dan ketentuan parkir dikelola oleh Dinas Perhubungan, sehingga Puskesmas tidak memiliki kewenangan dalam pengelolaannya. Apabila memerlukan informasi atau ingin menyampaikan pengaduan terkait parkir, silakan menghubungi Layanan Aduan Parkir yang tertera pada flyer

No	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
1 2	Maret 2026	SKM	1. Dalam meminta rujukan mungkin terlalu lama di pendaftaran, semoga besok pas minta rujukan lagi bisa cepet 2. Masukan buat pelayanan di puskesmas sue banget ndaftar jam 9 dilayani jam 11 lewih petugase gue ketone akeh pada mondar mandir tok malah ana sing tuku jajan nang ngarepan , tolong diutamakna pasien ndisit ya pak/bu	1. Untuk rujukan tidak ada perlakuan khusus/prioritas,pelayanan rujukan sesuai antrian kecuali untuk rujukan kegawatdaruratan 2. Petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Namun, tidak seluruh petugas di Puskesmas memiliki kompetensi untuk melakukan pemeriksaan pasien, sehingga pemeriksaan hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berwenang dan memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya.
		SKM	Mohon untuk pelayanan pemeriksaan dewasa dan lansia ditambah agar tidak ngantri terlalu lama	Untuk pemeriksaan pasien dewasa dan lansia, ruang UGD dapat digunakan sebagai ruang pemeriksaan apabila tidak sedang digunakan untuk penanganan kasus kegawatdaruratan.

N o	Hari/Tanggal	Sumber	Keluhan/ Harapan	Feedback
12	Maret 2026	SKM	- Jam nya di tambah - Untuk obat lebih dilengkapi lagi (PKD Wonosigro)	Obat yang tersedia di Pustu dan PKD telah disediakan sesuai dengan formularium yang berlaku, sehingga jenis obat yang diberikan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
		SKM	- Halaman harap di paving - Pasien tiap jumat banyak jadi perlu ditambah kipas angin ato AC,biar ruangan tidak panas (Pustu Semondo)	Akan di anggarkan di RUK tahun depan
13	Mei 2026	SKM	Mungkin laboratorium diberikan mikrofon kecil/ portabel agar saat memanggil nama pasien lebih jelas dan terdengar dari jarak jauh	Sudah ditindaklanjuti oleh petugas di Bulan Mei
14	Juli 2026		Kenapa untuk minta nomor dan cap pada SKD, pasien harus susah-susah naik ke atas (Lantai 2)	Nomor surat diterbitkan oleh Klaster 1, sehingga proses penomoran masih dilakukan oleh unit tersebut. Untuk menghindari terjadinya nomor surat yang terlewat, ganda, atau tidak berurutan, diperlukan koordinasi yang lebih baik dalam proses administrasi. Sebagai upaya perbaikan, akan dibuat spreadsheet penomoran surat yang dapat digunakan sebagai media pencatatan dan pemantauan nomor surat secara terpusat.