



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KEBUMEN I



Alamat : Jl. Indrakila No. 54 Panjer, Kebumen
Telp. (0287) 381833, Email : Puskesmas_kebumen1@yahoo.com
Website : <https://puskesmaskebumensatu.kebumenkab.go.id>

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS KEBUMEN I
TAHUN 2023

No	Tanggal	Pengaduan	Identitas Pengirim	Media	Nama pengadu/ akun Mediasosial	Tindak Lanjut
1	10 Februari 2023	Perlu adanya satuan pengamanan/ SATPAM	-	Kotak Saran, (di ambil tanggal 10 Februari 2023)	Tanpa identitas	pengusulan pengadaan tenaga SATPAM tahun 2024
2	20 Maret 2023	Pelayanan kurang memuaskan, kurang ramah, dokter di poli anak kurang ramah, kurang mengajak diskusi, lebih banyak diam, semoga bisa di tingkatkan	@Marfana	Melalui IG (Instagram)	@Marfana	Pembinaan dan evaluasi kinerja pada petugas yang bertugas di poli MTBS
3	05 Juni 2023	Tidak dapat nomor antrian, sudah dating pagi-pagi nomor sudah habis kalah dengan pasien yang online, punya BPJS tapi tidak punya HP untuk online	-	Secara lisan pada petugas poli gigi saat pelayanan berlangsung	-	Petugas menyarankan untuk mendaftar online menggunakan HP anak atau anggota keluarga lain, mengajukan pengurangan jumlah pasien online di JKN mobile dan menambah kuota antrian offline
4	05 Juli 2023	Tolong papan nomor antrian di aktifin	-	Kotak Saran depan Poli KIA, (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	-	Disposisi kepada PJ sarana dan prasara non medis untuk memperbaiki papan nomor antrian
5	05 Juli 2023	Lantai tempat bermain kotor	-	Kotak Saran depan Poli KIA, (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	-	Pembuatan Ceklis pemeliharaan ruang bermain anak, di serahkan kepada penerima aduan/ Poli MTBS bu Fitri purwanti
6	05 Juli 2023	Poli gigi kalau bisa yang online di batasi, karena kasihan karena yang sudah datang pagi tidak bisa	-	Kotak Saran depan Poli RPU, (di ambil tanggal 05 Juli 2023)	-	Mengajukan pengurangan jumlah pasien online di JKN mobile dan menambah kuota antrian offline

		mendapatkan pemeriksaan				
7	05 Juli 2023	Tukang parkirnya merokok di lingkungan Faskes, saya selaku ibu hamil merasa terganggu asapnya, mohon untuk diperingatkan supaya tidak merokok di lingkungan Faskes	@Rifky aristia	Melalui IG (Instagram)	@Rifky aristia	Pembinaan petugas parkir oleh Kepala Puskesmas untuk tidak merokok di lingkungan Faskes Puskesmas Kebumen 1 dengan pembuatan surat pernyataan bermaterai
8	08 Juli 2023	Pasien mendaftar melalui mobile JKN untuk pemeriksaan ANC/hamil, sedangkan untuk hari jumat dan sabtu bukan jadwal ANC. (belum terdapatnya jadwal pemeriksaan ANC pada mobile JKN)	-	Secara lisan pada petugas poli Kia saat pelayanan berlangsung	-	Petugas mensosialikan jadwal pelayanan Pemeriksaan ANC/ Kehamilan kepada pasien yaitu setaip hari senin pukul 07.30-11.00 wib, selasa pukul 07.30-11.00, rabu pukul 07.30-11.00, kamis pukul 07.30-11.00, Mengajukan permohonan secara tertulis kepada pihak terkait (BPJS) untuk pembaharuan system HFIS
9	24 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian 02, mendapatkan nomor 14, di poli gigi padahat tidak melayani pendaftaran WA 2. Pasien umum yang tidak punya BPJS/Kis daftarnya kehabisan nomor antrian gigi 3. Pasien datang berulang tetap idak dapat nomor antrian karena adanya JKN online 	-	Secara lisan pada petugas poli Gigi saat pelayanan berlangsung	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edukasi pada pasien tentang pendaftaran poli gigi melalui mobile JKN, dan tidak bias melalui pendaftaran TANTRI 2. Edukasi pasien untuk datang lebih awal sesuai jadwal poli gigi 3. Edukasi pasien untuk datang lebih awal sesuai jadwal poli gigi
10.	25 Juli 2023	Penolakan pasien luar kota pengguna BPJS	Fajar BPJS lintas sector wonosobo 0811264460 1	Melalui telp		Petugas pendaftaran menjawab secara langsung pengaduan secara lisan sesuai kebijakan dari kepala puskesmas, bahwa BPJS luar kota dapat dilayadi hanya 3x dalam satu bulan dan menganjurkan pasien untuk periksa sesuai wilayah kerja

11	06 September 2023	Puas tapi saying pelayanannya lama, padahal antrinya gak banyak-banyak amat	Nama : MILA Alamat : Sumberadi Hp : 0895358589007 (di ambil tanggal 06 September 2023)	Kotak Saran depan Poli KIA,	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Review SOP KIA terkait waktu tunggu oleh PJ KIA 2. Sosialisasi dan edukasi terkait beberapa pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, seperti pemeriksaan laboratorium lengkap pada ibu hamil
12	06 September 2023	Mohon untuk pasien yang sudah punya KIS tidak perlu di tanyakan kartu berobat, soalnya tadi saya sudah menunjukkan KIS masih di tanya kartu berobat	Nama : MULYANTO (42 th) Alamat : Candiwulan Hp : 085925101608 (di ambil tanggal 06 September 2023)	Kotak Saran depan Poli Gigi,		<ol style="list-style-type: none"> 1. Review SOP Pendaftaran oleh PJ RM 2. Sosialisasi tentang persyaratan pendaftaran 3. Menjelaskan fungsi kartu KIS dan Kartu berobat
13	11 September 2023	Kak mohan maaf beberapa hari yang lalu sepupu saya periksa di PKM kebun 1, pasien mual muntah sedang hamil muda kurang lebih 11-12 minggu, mata anemis pucat, kenapa dari puskesmas tidak melakukan pemeriksaan darah lengkap atau pemberian tablet Fe, mungkin kedepannya saran dari saya dilakukan pemeriksaan lebih dalam, karena pasien tidak dilakukan pemeriksaan darah dan pemberian tablet tambah darah, langsung saya bawa ke rumah sakit dan ternyata HB nya 8, saran saya sebagai PKM kota tolong pemeriksaan lebih dalam lagi, antisipasi ibu anemia selama kehamilan	-	Melalui IG (Instagram)	@tyaswrhy	Review standar pemeriksaan pada ibu hamil