



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

Jalan Daendels Ambalresmi, Ambal, KebumenTelepon: (0287) 6640047  
[Faksimile \(0287\) 6640047 e-mail : ambal1puskesmas@yahoo.co.id](mailto:ambal1puskesmas@yahoo.co.id)  
website : puskesmasambalsatu.kebumenkab.co.id Kode pos 54392

**KELUHAN PELANGGAN**  
**PERIODE JANUARI - SEPTEMBER 2023**

Timestamp	Sumber Pemberi Masukan	Isi Keluhan	Saran penyempurnaan	Media Yang Digunakan	TINDAK LANJUT
1/20/2023 3:57	Pelanggan	Hari Jumat tanggal 20 Januari 2023 jam 03.53 saya telpon puskesmas ambal 1 melalui nomor 0287 6640047 sebanyak 3 kali kring pertama diangkat tapi tidak ada yang menyapa, lalu ditutup kring kedua diangkat tapi tidak ada yang menyapa, lalu ditutup kring ketiga diangkat tapi tidak ada yang menyapa, lalu ditutup Kring keempat tidak diangkat padahal saya butuh banget... apakah Puskesmas ambal 1 tidak punya tata krama dalam melayani pelanggan lewat telpon?	Sebaiknya ada yang mengajari tata krama saat menerima telpon untuk sebuah instansi yang krusial	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Pada lokmin bulanan tanggal 14 Februari 2023 Kepala puskesmas mengarahkan agar membuat SOP menerima telpon, apabila menjawab telpon yang pertama disampaikan adalah "Halo, puskesmas Ambal I"
2/6/2023 12:22	Pelanggan	Untuk petugas IGD yang piket malam tgl 9/2/2023 kalau ngomong mulutnya harus dijaga, jangan asal njeplak		Kotak saran	* Kepala TU melakukan penelusuran petugas yang jaga RGD pada tanggal 9 Februari 2023, dan di dapatkan keterangan bahwa benar adanya pada tanggal tersebut ada pasien masuk RGD dan diterima oleh petugas jaga RGD , petugas melontarkan kata-kata dengan maksud bercanda tetapi diterima oleh keluarga pasien serius * Kepala Puskesmas pada lokmin bulanan tanggal 14 Februari 2023 memberikan arahan, agar menjaga sikap pada waktu bercanda apalagi dengan pasien dan keluarganya karena orang datang ke RGD pasti dalam keadaan sakit dan pikirannya sedang kalut/cemas
2/8/2023 8:49	Pegawai	Kalau hujan atau mendung dalam RPU dan ruang tunggu gelap walau sudah di nyala kan lampunya.	Sudah ngomong pak danang tanggapan ya hanya senyum saja mngkin beliau sdg pusing. Tolong kalau ada uang, lampunya diganti yg terang spy tdk membuat penunggu dan petugas mengantuk saat mendung/ hujan	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala puskesmas memerintahkan PJ sarana dan prasarana agar mengganti lampu yang lebih terang di RPU dan ruang tunggu

3/13/2023 17:19	Pelanggan	Assalamu'alaikum wr. wb. Sebelumnya saya minta maaf, saya ingin menyampaikan keluhan mengenai kegiatan yang dilaksanakan didesa. Pertama kegiatan posbindu, Pada Bulan Februari 2023 saya diminta untuk mengikuti kegiatan posbindu didesa. Saya datang keposbindu tersebut dan dicek BB, TB, TD, gula darah. Setelah ditensi hasilnya tinggi 160/90, bidan memberikan edukasi kepada saya untuk periksa kolesterol di PUSTU pada hari Jumat karena pemeriksaan kolesterol hanya disediakan diPUSTU daan untuk biaya mandiri. Pada hari Jumat saya datang kepuustu dan ternyata pemeriksaan tidak dilakukan dipustu melainkan di paud dan hanya ada kader desa. Bidan hadir setelah dihubungi kader desa, setelah diperiksa kolesterol hasil tinggi saya dikasih obat Tensi Amlodipin. setelah itu bidan memberi edukasi untuk kontrol 2 minggu lagi.	Pemeriksaan dilakukan dipustu sesuai dengan kegunaan pustu untuk melayani masyarakat yang membutuhkan tim kesehatan. Pustu ada yang jaga 24 jam Meningkatkan keramahan kepada masyarakat Edukasi yang jelas kepada masyarakat	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala puskesmas memberikan arahan pada lokmin bulanan tanggal 15 maret 2023 bahwa petugas harus paham bahwa kegiatan UKM untuk pelayanan orang sehat sedangkan kegiatan UKP untuk pelayanan orang sakit, jadi kalau sakit pelayanan dilakukan di pustu bukan posbindu
3/29/2023 9:17	Pelanggan	Anak saya pernah rawat inap di puskesmas, kata dokter gejala types, tdk boleh makan sarimi, tapi di puskesmas beberapa hari disediakan makan sarimi. Sebenarnya itu yg benar bagaimana, kemudian diperbolehkan pulang tp blm sembuh betul, setelah itu kontrol disalah 1 perawat puskesmas disana jg dikasih tau tidak boleh makan sarimi	Penyamaan intruksi dr dokter sampai ke penyaji makanan	Langsung ke petugas puskesmas	Kepala puskesmas memerintahkan nutrisionis penanggungjawab rawat inap agar memantau pemerian makanan kepada pasien rawat inap, di pantau sudah sesuai jadwal yang dibuat oleh nutrisionis atau belum
6/3/2023 12:27	Pelanggan	Terjadi diskriminasi pada pelayanan kesehatan khususnya poli kebidanan.px datang hari sabtu (3/6/23)untuk periksa hamil ,dan ternyata faskesnya ikut dr pribadi,bukan ikut puskesmas setempat.nakes yg bertugas seolah-olah tdk senang dg fakta bahwa sya bukan ikut faskes pkm,dan beliau berkata(mbak besok lairan aja difaskes terdaftar).sesaat sya berfikir,,kok masih seperti ini saja ya.....pelayanan dipkm.bgi sya biasa aja krn memang udah terkenal pelayanannya yg serem.	mohon untuk semua karyawan yg bertugas dipkm setempat,,,jgn bedakan antara px faskes luar dg px faskes pkm setempat.tolong jaga lisan ,	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala Puskesmas memberi arahan kepada karyawan bahwa Karyawan tidak boleh membeda-bdakan dalam memberikan pelayanan karena puskesmas tidak hanya melayani sekelompok orang namun seluruh masyarakat Indonesia
6/9/2023 11:06	Pelanggan	Perlengkapan seperti meja, kursi, komputer, kursi dorong, dan peralatan lainnya untuk dijaga kebersihan dan kerapihan (banyak debu dan rusak. Terimakasih		Kotak saran	Tanggapan kepala puskesmas pada lokmin bulanan tanggal 11 Juli 2023, untuk keluhan kebersihan sarana dan prasarana tolong petugas clening service meningkatkan kinerjanya
6/17/2023 13:22	Pelanggan	kebersihan sangat terjaga, semoga terus bersih kedepannya. Tetapi mainan anak yang tidak digunakan tidak dirapikan kembali		Kotak saran	Kepala TU memerintahkan staf TU untuk membuat tulisan himbauan di area tempat bermain yaitu agar merapikan mainan setelah bermain
6/17/2023 13:24	Pelanggan	pelayanan bagus, tetapi dalam proses pelayanan kurang cepat		Kotak saran	Kepala puskesmas memberikan arahan pada kegiatan lokmin bulanan tanggal 1 Juli 2023 untuk kecepatan pelayanan yaitu semua petugas harus responsif apabila ada penumpukan pasien di unit pelayanan sehingga pelayanan akan cepat selesai
6/30/2023 16:23	Pegawai	Pada hari rabo sbml idul adha, saat sedang jaga RPU, ada pasien meminta surat keterangan sakit untuk mengaktifkan bpjs untuk anaknya. Anak pasien tdk dibawa dan tidak ada keluhan sakit apa apa. Maka kami tidak bs memberikan surat keteranganN zakit untuk orang sehat. Beliau menunjukkan kartu tdk mampu pengantar dari desa dan marah marah spt dipermainkan disuruh kesana kesini... beliau tanya bagaimana cara mendapatkan kartu bpjs. Kami edukasi untuk membuat bpjs secara mandiri.tp keberatan. Dan malah berkata apa anak saya perlu saya bacok supaya sakit.. waduh.. waduh.. karena sudah marah marah dan saya tidak bs menenangkan saya minta untuk bertemu kepala puskesmas hari sabtu/senen	Sosialisasi ke masyarakat, pendekatan lintas sektor supaya informasi yg betul bs tersampaikan ke masyarakat mengenai surat keterangan sakit pengantar bpjs ini lho	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala puskesmas pada lokmin bulanan tanggal 11 Juli 2023, memberikan penjelasan bahwa permasalahan seperti itu yang bisa menyelesaikan adalah pemerintah desa yaitu dengan update data di SIKNG, sedangkan puskesmas bisa mengusulkan bila orang tersebut sakit menahun seperti ODGJ, kanker, CKD stadium 4
7/8/2023 10:46	Pegawai	Timbangan digital di KIA mTBs rusak nih, terpaksa pakai timbangan jadul.. Kesulitan untuk menimbang anak balita tdk akurat.	di perbaiki tolong	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Timbangan akan diganti dengan yang baru
7/15/2023 13:19	Pelanggan	1. Posyandu balita sarprasnya kurang 2. Program UKM agar lebih menarik 3. Program UKM untuk berintegasi dengan program lain		Pertemuan-pertemuan	sudah proses pengadaan dan akan di droping melalui Dinas Kesehatan

7/15/2023 13:25	Pelanggan	1. Lebih sering memberi penyuluhan terkait program UKM 2. Terkait posyandu Perlu adanya penambahan alat pengukur yang akurat		Pertemuan-pertemuan	Rekam kegiatan penyuluhan akan di informasikan kepada masyarakat melalui media sosial puskesmas
7/15/2023 13:27	Pelanggan	Masukan terkait program UKM, pertemuan terjadwal secara pasti misal minggu ke-3		Pertemuan-pertemuan	sudah di informasikan ke koordinator, untuk jadwal selanjutnya sudah ada kesepakatan
7/25/2023 10:52	Pelanggan	Pendaftaran judes bgt		Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala Puskemas mengarahkan agar bagian pendaftaran lebih ramah kepada pasien
7/25/2023 11:36	Pelanggan	Pernah periksa sakit di puskesmas ini tahun 2017, harus rujuk ke RS Muhammadiyah Gombong, gak mau anter pake ambulan, alasannya gak ada sopirnya...kan lucu, padahalarganya puskesmas...hadeh kacau emang...	semoga diperbaiki ke depannya	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala puskesmas berpesan agar dalam komunikasi dengan pasien berhati-hati dan jelaskan dengan kata-kata yang mudah di mengerti agar tidak terjadi kesalahpahaman
7/25/2023 11:38	Pelanggan	Pas daftar GK ada petugas yg stand by buat daftar di komputer, terlebih orang tua mana ngerti caranya, lupa bawa masker disuruh pulang buat ambil, sebisa mungkin sediakan lah sekelas puskesmas masa gak ada masker	buat evaluasi ke depan	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Kepala Puskesmas memerintahkan agar petugas cleaning service yang jaga pagi stand by di bagian komputer yang untuk mendaftar, untuk membantu pasien yang kesulitan dalam mendaftar
7/25/2023 11:41	Pelanggan	Pelayanan ramah dan professional sesuai prosedur. Ada UGD 24jam untuk persalinan. Semangat untuk ibu Bidan Puji Asih & Bu Catur..semoga sehat selalu		Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Mengucapkan terimakasih atas masukan masyarakat
7/25/2023 11:43	Pelanggan	Kesini karena Kontraksi diusia 21week,, pelayanan cekatan, tempat nyaman,, dan first time ketemu puskesmas ada USG, , bidan dan dokter ramah, edukatif juga detail,, keren,, untuk poli KIA,, terimakasih		Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Mengucapkan terimakasih atas masukan masyarakat
8/4/2023 19:34	Instansi	Masukan dari pertemuan lokmin tribulanan ke 3 : Puskesmas Ambal 1 tidak pernah mengajak babinsa utk terlibat dalam kegiatan di desa		Pertemuan-pertemuan	Tanggapan Kepala puskesmas : Koordinator kegiatan menghubungi babinsa jika akan kegiatan didesa
8/5/2023 11:06	Pegawai	Mhn rahasiakan identitas sy. Tg 5 agustus 23, ada kegiatan edukasi hipertensi di aula. Petugas merasa pesan snack lebih dr cukup skitr 45. Pada saat kegiatan tyt ada peserta yg tdk dpt snack.. pdhl kehadiran peserta sekitar 38. Setelah dicari ada bbrp snack yg diambil dan di simpan oleh seseorang di laci 2 kotak dan tdk tahu sisanya dimana... Info lebih lanjut Tanya pj kegiatan.	Mhn lah pasang cctv di tempat strategis. (jika utang sudah lunas ya..) supaya bpk ibu manajemen bs membina siapa yg perlu dibina	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Karyawan puskesmas agar sama-sama saling menjaga
9/27/2023 15:16	Pegawai	Tolong rahasiakan identitas saya. Perawat RGD jangan pergi bersama sama saat istirahat gantian. Krena pernah ada kejadian pasien luka jempolnya berdarah ke rgd kosong. Pegawai yg ada telp Petugas RGD tyt baru diluar dan menunggu bbrp saat br dtg rombongan semua ikut keluar (pak D, mas K, dan mas I). Tlg gantian kalau istirahat krena pegawai yg ada tdk semua kompeten menangani kegawatan yg bukan bidangnya	Gantian yg istirahat.. ada yg stand by. Kasian pasien harus nunggu dan nama baik pkms di pertaruhkan	Media Elektronik (WA, Facebook, Web, dll)	Tanggapan Kepala Puskesmas : memberi arahan kepada petugas RGD agar tidak meninggalkan RGD dalam keadaan kosong, minimal ada 1 orang yang berjaga. Jika pergi keluar secara bergantian

Kebumen, 30 September 2023

MENGETAHUI

KEPALA PUSKESMAS AMBAL I  
KABUPATEN KEBUMEN



dr. USKAR YULINANTO, M.M.

NIP. 19810704 200903 1 008