



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

**PUSKESMAS ALIAN**

Jl. Pemandian No. 298 Krakal Alian Kebumen Kode Pos 54352,  
Telepon (0287) 3878091, 085876000731  
Laman <https://puskesmasalian.kebumenkab.go.id/>  
Pos-el puskesmas\_alian@yahoo.co.id

KELUHAN/MASUKAN PELANGGAN

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
Januari							
			Tidak ada keluhan				
Februari							
1	Tidak ada	Kotak Saran	Pelayanannya bagus, petugasnya ramah-ramah dan sangat memuaskan	7 Februari 2024	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan	-	-
2	Tidak ada	Kotak Saran	Rawat Inap Wanita. Pelayanan yang sangat baik. Semangat buat petugas yang jaga malam, sering begadang,	7 Februari 2024	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan	-	-
3	Tidak ada	Kotak Saran	a. Untuk mengurangi rasa jenuh disaat menunggu/menemani pasien disarankan dipasang wifi gratis.	7 Februari 2024	Untuk saat ini belum bisa karena keterbatasan wifi	8 Februari 2024	1 hari

			b. Ada atap/plafon yang saat hujan bocor, harap diperbaiki dan dicek secara berkala		Buat laporan ke pemborong melalui Dinas Kesehatan	9 Februari 2024	1 hari
4	SA	Menghubungi petugas langsung	Jam dinding di kamar pasien belum ada	16 Februari 2024	Buat usulan pengadaan jam dinding	17 Februari 2024	1 hari
5	NM	Facebook	Saya kecewa dengan pelayanan dokter umumnya	26 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi dengan PJ UKP dan dokter yang bersangkutan</li> <li>- Melakukan konfirmasi kepada pasien melalui chat facebook sbb :Pasien berkunjung ke Puskesmas Alian hari Selasa, tgl 13/2/2024 periksa sakit telinga, di Poli Umum pasien di anamnesa, di tensi dan diberi resep, tetapi telinganya tidak diperiksa, tidak ditanya keluar nanah/tidak, tidak disuruh control ulang, sehingga pasien merasa kecewa.</li> </ul>	27 Februari 2024	1 hari
6	Tidak ada	Linsek	a. Membuat madding informasi agar semua pemberitahuan apapun tentang kesehatan diketahui oleh pasien	28 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan penempelan informasi tentang kesehatan di papan informasi puskesmas.</li> <li>- Telah dilakukan penempelan informasi kesehatan di papan dinding depan puskesmas</li> </ul>	29 Februari 2024	1 hari

			b. Pembuatan ruang konseling untuk berhenti merokok		Konseling UBM sudah bisa dilayani di poli PTM dan DOT setiap hari selasa. Untuk ruangan khusus belum tersedia.		
7	Tidak ada	Linsek	Diadakan program jumantik serentak se Kecamatan Alian dalam waktu sehari	28 Februari 2024	Koordinasi dengan PJ UKM dan lintas program serta linsek. Melalui program kabupaten sudah dilaksanakan PSN serentak pada tanggal 19 April 2024 dan 26 April 2024	29 Februari 2024	1 hari
8	Tidak ada	Linsek	Untuk layanan KB khususnya hendaknya untuk akseptor yang mau pasang IUD bisa terpasang karena di Puskesmas Alian tidak bisa dipasang, pindah ke Puskesmas Kebumen I bisa terpasang.	28 Februari 2024	Koordinasi dengan PJ UKM. Perlu dikaji kendala/permasalahan tidak bisa di pasang, ex: - Dropping ukuran alat IUD tidak sesuai ukuran Rahim (alat kontrasepsi menyesuaikan yang ukuran kecil, sekarang sudah ada droppingnya) -Bila akseptor tidak ikut Faskes Alian, biasanya disarankan untuk ikut Faskes sesuai kepesertaan	29 Februari 2024	1 hari
9	Tidak ada	Linsek	Mohon lebih diperhatikan bagian obat agar tidak terlalu lama menunggu dalam mengambil obat	28 Februari 2024	Koordinasi dengan apoteker, kendala : - Pasien banyak - Banyak obat puyer - Petugas ada kegiatan lain sehingga petugas	29 Februari 2024	1 hari

					yang melayani berkurang. Akan dilakukan monitoring pelayanan obat/farmasi, menambahkan petugas lain dan terlatih bila petugas yang melayani di unit farmasi mendapatkan tugas lain		
10	Tidak ada	Linsek	Secara fisik Puskesmas Alian sudah bagus namun secara pelayanan kurang maksimal, contoh: a. Waktu warga kami datang untuk berobat ke puskesmas dan pasien tersebut untuk dirujuk dan seharusnya diantar menggunakan ambulans ternyata tidak ada supirnya  b. Keputusan tenaga medis harus tepat, jangan seperti warga kami disuruh kontrol yang seharusnya langsung dirujuk ke rumah sakit hari itu juga malah disuruh kembali Senin padahal waktu itu hari Kamis/Jumat dan pasien tersebut pulang, baru sampai di rumah pasien tersebut ditelepon disuruh Kembali ke	28 Februari 2024	a. Koordinasi dengan supir ambulans. Supir biasanya selalu standby di puskesmas kecuali sedang merujuk pasien atau sedang ada kegiatan lain di luar puskesmas missal kegiatan P3K di luar Gedung  b. Untuk rujukan dibuat jika sesuai indikasi perlu dirujuk/tidak, karena tidak semua diagnosis/penyakit bisa dirujuk ke RS. Perlu diketahui juga bahwa kadangkala aplikasi Pcare BPJS error sehingga petugas tidak bisa langsung membuat rujukan.	29 Februari 2024	1 hari

			puskesmas untuk dibuatkan rujukan ke rumah sakit				
11	Tidak ada	Linsek	Fasilitas tempat sudah bagus, pelayanan juga tertib tapi kenapa ya sekarang kalau cek kolesterol jadi bayar	28 Februari 2024	Pemeriksaan kolesterol yang ditanggung BPJS adalah yang sesuai indikasi medis. Jika hanya karena keinginan pasien dan tidak ada indikasi medis, maka berbayar.	29 Februari 2024	1 hari
12	Tidak ada	Linsek	a. Untuk pelayanan mungkin bisa ditambah satu lagi supaya yang menunggu tidak terlalu lama, terutama kalau pasien baduta balita yang mudah bosan  b. Untuk pemanggilan nomor antrian bisa menggunakan speaker atau lainnya agar yang nunggu di luar terdengar	28 Februari 2024	a. Melakukan koordinasi untuk penjadwalan petugas di unit terkait  b. Melakukan pemasangan alat speaker namun baru terbatas di layanan umum. Koordinasi dengan manajemen untuk penambahan fasilitas speaker	29 Februari 2024	1 hari
13	Tidak ada	Linsek	Untuk pendaftaran poli bisa menggunakan WA	28 Februari 2024	Untuk pendaftaran online bisa lewat mobile JKN	29 Februari 2024	1 hari
14	Tidak ada	Linsek	Untuk pelayanan poli gigi, kuota bisa ditambah kan kasihan pasien yang sudah datang pulang lagi belum lagi untuk ngojek	28 Februari 2024	a. Pelayanan poli gigi dibatasi karena keterbatasan alat karena untuk pelayanan di poli gigi harus menggunakan alat yang steril.	29 Februari 2024	1 hari

					b. Setiap pasien di poli gigi membutuhkan waktu yang lama untuk pemeriksaan dan tindakan.		
15	Tidak ada	Linsek	Setiap pasien yang memerlukan tindakan agar segera dilakukan tanpa dipersulit dengan persyaratan administrasi karena menyelamatkan nyawa adalah lebih utama dari segalanya. Untuk selanjutnya proses administrasi sebagai penunjang proses pengobatan agar dibantu dengan maksimal karena umumnya masyarakat di pedesaan masih banyak yang kurang memahami berkaitan dengan proses administrasi/BPJS	28 Februari 2024	Untuk pelayanan pasien sesuai SOP. c. Pasien gawat darurat mendapatkan penanganan prioritas di UGD d. Jika perlu rawat inap bisa dirawat inap di Puskesmas e. Jika perlu rujuk maka dirujuk dengan ambulans. f. Untuk pasien non gadar, pasien dilayani di unit masing2 layanan. g. Untuk rujukan non gadar pasien BPJS, jika tidak ada indikasi medis tidak bisa dirujuk.	29 Februari 2024	1 hari
16	Tidak ada	Linsek	a. Alangkah lebih lengkap apabila ada poli THT karena dari banyaknya warga membutuhkan poli tersebut  b. Untuk penanganan pasien yang kritis	28 Februari 2024	a. Poli THT hanya bisa dilayani oleh dokter spesialis di FKTL. Untuk puskesmas sesuai aturan tidak bisa melayani poli spesialis  b. Untuk pasien kritis yang tidak bisa	29 Februari 2024	1 hari

			apabila tidak mendapatkan ruang rawat, sebaiknya lebih diprioritaskan pelayanannya dengan cara diusahakan ada ruang tambahan untuk menampungnya		ditangani di Puskesmas, untuk rawat inap dirujuk ke RS untuk mendapatkan penanganan lanjutan dengan fasilitas alat dan SDM yang lebih lengkap (dokter spesialisik)		
Maret							
1	Tidak ada	SKM	Pelayanan bagus, petugas ramah juga tepat waktu. Kebersihan: bersih, rapih, bagus hanya saja ruangnya panas	1 Maret 2024	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan	2 Maret 2024	1 hari
2.	Tidak ada	SKM	Diutamakan ruang tunggu pelayanan harap dikasih TV supaya pasien yang menunggu tidak merasa jenuh	5 Maret 2024	Memasang TV di ruang tunggu pasien	6 Maret 2024	1 hari
April							
1	Tidak ada	SKM	Karyawan perawatnya sangat ramah-ramah	9 April 2024	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan	10 April 2024	1 hari
2.	Tidak ada	SKM	Untuk nomor antrian sebaiknya menggunakan nomor digital agar para pasien tahu sudah sampai nomor berapa	12 April 2024	Buat usulan pengadaan mesin nomor antrian	13 April 2024	1 hari
Mei							
1	Tidak ada	Linsek	Membuat alur pelayanan yang jelas agar mudah dimengerti oleh pasien	29 Mei 2024	Alur pelayanan sudah ditempel di pendaftaran	30 Mei 2024	1 hari

2.	Tidak ada	Linsek	Terkait nomor antrian kalo ibu-ibu hamil ada nomor khusus agar tidak terlalu lama mengantri	29 Mei 2024	Ibu hamil mendapat antrian prioritas (C)	30 Mei 2024	1 hari
3	Tidak ada	Linsek	Agar dipermudah jika meminta rujukan, barangkali bisa diwakilkan	29 Mei 2024	Rujukan bisa diwakilkan untuk penyakit tertentu seperti kanker dengan kemoterapi, gagal ginjal dengan HD, dan tetap melalui persetujuan dokter pemeriksa Puskesmas	30 Mei 2024	1 hari
4	Tidak ada	Linsek	Sebelum pelaksanaan ILP alangkah baiknya tiap bulan ada sosialisasi dan penyuluhan di Tingkat posyandu agar kader lebih maksud dan mengerti	29 Mei 2024	Sosialisasi ILP sudah dilaksanakan di pertemuan2 linsek, jambore mini perwakilan kader dan semua bidan desa (untuk pendalaman materi bagi semua kader/posyandu ) bisa di rencanakan pelatihan di masing masing desa. Desa yang sudah pelatihan kader : Desa Jatimulyo. Untuk 15 desa lain rencana di bulan September-Desember.	30 Mei 2024	1 hari
Juni							
			Tidak ada keluhan				
Juli							
			Tidak ada keluhan				
Agustus							

			Tidak ada keluhan				
September							
1	Tidak ada	Linsek	<p>a. Kalau minta rujukan susah, tolong dipermudah</p> <p>b. Layanan USG dan layanan gigi ditambah quota</p>	10 September 2024	<p>a. Tidak semua penyakit bisa dirujuk ke RS, jika masih menjadi kompetensi puskesmas tidak bisa dirujuk</p> <p>b. Kuota USG sudah ditambah, dari 10 jadi 15. Jumlah pasien poli gigi sudah ditentukan berdasarkan standar pelayanan, waktu layanan, keterbatasan alat, dan waktu tindakan</p>	11 September 2024	1 hari
2	Tidak ada	Linsek	Diadakan alat USG 4 dimensi	10 September 2024	Saat ini belum bisa diadakan berkaitan dengan kompetensi petugas	11 September 2024	1 hari
Oktober							
			Tidak ada keluhan				
November							
			Tidak ada keluhan				
Desember							
			Tidak ada keluhan				