



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PONCOWARNO
Jl. Raya Pencil Km 4 Poncowarno Kebumen, Kodepos 54352, Telepon
(0287)6651585, Laman : puskesmasponcowarno.kebumenkab.go.id,
Pos-el : poncowarno.puskesmas@yahoo.com

REKAPITULASI ADUAN TAHUN 2025

No	Nama Pengadu	Media Aduan	Isi Aduan	Tanggal Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Aduan	Durasi/lama penyelesaian Aduan	Status Penyelesaian
JANUARI NIHIL								
1	Ny A	Kuesioner SKM	Pelayanan pendaftaran lama	2 Februari 2025	Monev dilakukan oleh penanggung jawab upaya dan pada waktu lokakarya mini bulanan dan melakukan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan	3 Februari 2025	1 hari	SELESAI
MARET NIHIL								
2	Moh. Asrul Sani	Ulasan Google	Kurang puas sama pelayanannya. Kebetulan pasien Cuma ada saya, tapi ditinggal tinggal terus sampai hampir 1 jam. Pas dilayani bidan ngasih resep obat gerus (puyer) buat anak. Ngga disaranin sirup. Tapi sama apoteker dikasihnya sirup. Sudah saya komplem tapi obat tetap tidak ditukar sama apoteker. Sedih si karena ngga dikasih sesuai resep. Apalagi sirupnya disarankan buat anak mulai 2 th. sementara anaku baru 8 bulan	14 April 2025	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas dan meningkatkan edukasi ke pasien tentang obat yang diresepkan	16 April 2025	2 hari	SELESAI
3	Ny S.	Gform SMD (Tegalrejo)	Pelayanan nya cukup baik cuma parkir nya masih belum aman masalah nya pernah helem hilang	16 April 2025	Dilakukan pemasangan CCTV dan penyediaan lemari helm untuk menaruh helm untuk pasien dan pengunjung di sebelah kiri pintu masuk	17 April 2025	1 hari	SELESAI
4	Ny. A	Google form SMD Blater	Harapannya dokter puskesmas bersedia terjun ke masyarakat untuk melakukan edukasi dan pengobatan ringan	22 April 2025	Melakukan koordinasi dengan tenaga dokter tentang penjadwalan pelayanan luar gedung	23 April 2025	1 hari	SELESAI
5	Tn. R	Aduan langsung	Pelayanan KB harus didampingi oleh suami (seijin suami)	23 April 2025	Dilakukan KIE dan motivasi pada sasaran KB mengenai KB dan pemasangan KB	24 April 2025	1 hari	SELESAI
6	Ny I	Google form SMD Tirtomoyo	Kembalikan Ruang Laktasi	24 April 2025	Dilakukan review kepada petugas mengenai penggunaan ruang laktasi dan penataan ualing ruang laktasi/menyusui sehingga dapat digunakan secara optimal	26 April 2025	2 hari	SELESAI
7	Ny L	Google form SMD Jembangan	Untuk pelayanan di IGD lebih sigap	28 April 2025	Dilakukan pembinaan monitoring evaluasi ketepatan petugas dan waktu pelaksanaan pelayanan petugas jaga IGD	29 April 2025	1 hari	SELESAI
8	n Ny	Google form SMD Jembangan	Mesin antrian kadang belum berfungsi maksimal	28 April 2025	Dilakukan monitoring dan evaluasi penggunaan mesin antrian dan pengecekan untuk memaksimalkan penggunaan mesin antrian agar dapat digunakan secara optimal	30 April 2025	2 hari	SELESAI
9	Ny S	Google form SMD Jembangan	Upayakan dokter datang tepat waktu	28 April 2025	Melakukan koordinasi dan komunikasi petugas tentang jadwal pelayanan puskesmas	29 April 2025	1 hari	SELESAI
10	Tn S	SMD Lerep	Pencemaran limbah plastik blater, apakah sudah ditinjau?	3 Mei 2025	Menjadwalkan monitoring secara langsung tentang pengelolaan limbah plastik di blater	5 Mei 2025	2 hari	SELESAI
JUNI NIHIL								
AGUSTUS NIHIL								
SEPTEMBER NIHIL								
11		Whatsapp Status	Pelayanan Puskesmas Poncowarno sangat tidak memuaskan. Anak Kecil disamakan sama orang dewasa cabut gigi di suruh masuk sendiri tangan digeret" sangat tidak memuaskan,tidak mencerminkan pegawai yang ramah anak,pegawai kok koyongunu, lebokna barak wae pegawai koyongunu	10 Oktober 2025	Dilakukan rapat mutu dan evaluasi terhadap pelayanan puskesmas terhadap unit yang dituju	11 Oktober 2025	1 hari	SELESAI
12	Bagas Wahyu	Ulasan Google	Pelayanan Buruk, Petugasnya kurang informatif	10 Oktober 2025	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas pada apel pagi	11 Oktober 2025	2 hari	SELESAI
13	Keluarga Pasien a.n Darsono	Aduan Langsung di Pendaftaran	Pasien datang di tgl 21 Oktober untuk membetulkan rujukan karena pada hari Sabtu, 18 Oktober 2025 minta rujukan ke poli saraf PKU kutowinangun akan tetapi dibuatkan ke PKU Sruweng. Mbok wis genah mas ana tulisane deret deret rujukan balik ket PKU Kutowinangun, ngapa digawe kana adoh adoh meng PKU Sruweng. Kaya kie kan dadi kebuang waktu mas,sing kudune nggo ngapa ngapa malah mung meng puskesmas nggo mbenerna tok	20 Oktober 2025	Dilakukan konfirmasi melalui whatsapp kepada pasien dan pembetulan rujukan yang salah	21 Oktober 2025	1 hari	SELESAI
NOVEMBER NIHIL								
DESEMBER NIHIL								

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Poncowarno
Dina Triprakosa, M.M
196902112002121003

Penanggung Jawab Keluhan Pelanggan

Dina Mustikawati, AMD. Keb
NIP.198209032017042001