

## HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN



PUSKESMAS KARANGSAMBUNG

TAHUN 2025



**CATATAN TANGGAPAN TERHADAP KELUHAN DAN UMPAN BALIK**  
**PUSKESMAS KARANGSEMBUNG**  
**SEMESTER 1 TAHUN 2025**



| NO | TANGGAL  | JENIS KELAMIN | NAMA PELANGGAN | MEDIA YANG DIGUNAKAN | KELUHAN PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | TANGGAPAN / RENCANA TINDALANJUT                               | HASIL TINDAKLANJUT DAN DISAMPAIKAN MELALUI MEDIA                                                                                      | EVALUASI                                           | PRESENTASE TINDAK LANJUT |
|----|----------|---------------|----------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 2        | 3             | 4              | 5                    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7                                                             | 8                                                                                                                                     | 9                                                  |                          |
| 1  | 31/1/025 | Laki-Laki     | LUSMONO        | Google maps          | Puskesmas Karangsembung dr beberapa kali kejadian, dan kesaksian dari berbagai pasien sangat disayangkan Ketika pasien tdk bisa dilayani di puskesmas selslu dirujuk/disarankan ke RS permata Medika, shg kondisi2 tertentu kita harus mengeluarkan anggaran banyak, km di RS swasta. Kenapa tidak dikomunikasikan terlebih dahulu ke RS negeri | Bimbingan kepada seluruh tenaga medis terhadap rujukan pasien | Telah dialukan arahan dan bimbingan oleh kepala puskesmas kepada seluruh tenaga medis terhadap rujukan pasien Di acara lokmin bulanan | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100%                     |

|   |            |           |                    |                         |                                                                                                                        |                                                                        |                                                                                                                        |                                                    |      |
|---|------------|-----------|--------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|
| 2 | 31/1/2025  | Laki-Laki | Agustri            | Kotak keluhan pelanggan | Mohon di puskesmas karangsambung untuk disediakan fasilitas free wifi                                                  | Sudah ada wifi di puskesmas                                            | Sudah ada fasilitas wifi di puskesmas                                                                                  | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 3 | 27/2/2025  | Perempuan | Anonim             | Kotak keluhan pelanggan | Mohon untuk poli gigi bisa dimulai tepat waktu                                                                         | Bimbingan kepada petugas poli gigi untuk mulai poli dengan tepat waktu | Telah dialukan arahan dan bimbingan oleh kepala puskesmas kepada petugas poli gigi untuk mulai poli dengan tepat waktu | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 4 | 01/04/2025 | perempuan | sri07393@gmsil.com | SKM                     | mohon di tempat antrian dikasih petugas biar tidak bingung                                                             | sudah ada jadwal petugas jaga di mesin antrian                         | telah dilakukan penjadwalan petugas di mesin antrian                                                                   | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 5 | 30/04/2025 | -         | anonim             | SKM                     | Coba diterangiwang ada pelayanan puskesmas jg setiap hari jd gk terlalu jauh kalo mau ke puskesmas karang sambung ???? | sudah ada petugas yang buka pkd di wilayah tersebut                    | sudah ada petugas yg buka pemeriksaan di pkd                                                                           | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |

|                                        |            |           |                     |     |                                                                                                                                                                                                |                                                            |                                                                                                                                             |                                                    |      |
|----------------------------------------|------------|-----------|---------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|
| 6                                      | 20/05/2025 | Laki-Laki | lus.okt13@gmail.com | SKM | Pelayanan administrasi bagian pendaftaran lebih dimaksimalkan, proses mengatur antrian walupun sudah dengan menggunakan sistem digital tapi masih kurang teratur. Speaker panggilan diperbaiki |                                                            |                                                                                                                                             | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 9                                      | 09/06/2025 | Laki-Laki | Yudith              | SKM | Petugas. Lelet ga sregep...pasien terdmpar di ugd 3 jam .ga dipindah ke ruang inap..padahal lagi sepi pasien                                                                                   | sudah di konfirmasi dengan perawat jaga pada hari tersebut | Telah dialukan arahan dan bimbingan oleh pj ugd kepada perawat agar segera memindahkan pasien setelah selesai tindakan dan pemberian terapi | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| TOTAL PENGADUAN                        |            |           |                     |     |                                                                                                                                                                                                |                                                            |                                                                                                                                             |                                                    | 9    |
| TOTAL ADUAN YANG TELAH DITINDAKLANJUTI |            |           |                     |     |                                                                                                                                                                                                |                                                            |                                                                                                                                             |                                                    | 100% |

Karangasambung 03 Juli 205  
KEPALA PUSKESMAS KARANGSAMBUNG

  
ERIKABHAI RANI SIREGAR



**CATATAN TANGGAPAN TERHADAP KELUHAN DAN UMPAN BALIK**  
**PUSKESMAS KARANGSEMBUNG**  
**SEMESTER 2 TAHUN 2023**



| NO | TANGGAL    | JENIS KELAMIN | NAMA PELANGGAN | MEDIA YANG DIGUNAKAN | KELUHAN PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TANGGAPAN / RENCANA TINDAKANJUT                       | HASIL TINDAKANJUT DAN DISAMPAIKAN MELALUI MEDIA       | EVALUASI                                           | PRESENTASE TINDAK LANJUT |
|----|------------|---------------|----------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 2          | 3             | 4              | 5                    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7                                                     | 8                                                     | 9                                                  | 10                       |
| 1  | 07/08/2025 | -             | anonim         | SKM                  | Kami dari desa pujotirto terlalu jauh kalo ke puskesmas karangsambung, jadi kalo periksa selalu ke puskesmas terdekat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | sudah ada petugas yang buka pkd di wilayah tersebut   | sudah ada petugas yg buka pemeriksaan di pkd          | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100%                     |
| 2  | 08/09/2025 | Laki-Laki     | Ahmad Kholawi  | GMAPS                | Pelayanan poli gigi lama pwoi dokter datang jam 07.25 sedangkan kami Dateng pendaftaran itu jam 07, kami nunggu panggilan sampa jam 08.23 belum di panggil <sup>2</sup> tolong untuk Puskesmas Karangsembung, evaluasi kembali tentang kinerja nya dan SOP pelayanan pasien dan management waktunya, pasien sampe numpuk antrean nyaa, tolong lah, alesanya sedang priper alat <sup>2</sup> hah aku ngintip lewat celah pintu saat staf masuk ruangan orang lagi main hp ini maksudnya apa ? Coba | sudah dilakukan pembinaan pada petugas pada poli gigi | sudah dilakukan pembinaan pada petugas pada poli gigi | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100%                     |

|   |            |           |                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                                         |                                                    |      |
|---|------------|-----------|-------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|
|   |            |           |                   |       | kalo begini di terusin siapa yang bertanggung jawab ? Tolong Dinkes yang bertanggung jawab evaluasi lagi !!!                                                                                                                                                                                             |                                        |                                                         |                                                    |      |
| 3 | 15/09/2025 | Perempuan | Andreanopif Lopif | GMAPS | Mohon pihak puskesmas karangsambung di perbaiki lagi pelayanannya,,sebenarnya ts montux itu ada apa gak kalau sdah tidak ada ya di konfirmasi,masa suruh nunggu 10 anak sampai sekarang saya blom dihubungi lagi,,,lama bener setidaknya kasihlah arahan harus cek yg lain TDK seperti ini menunggu lama | sudah dikonfirmasi kepada petugas TB   | sudah dikonfirmasi kepada petugas TB terkait tes montux | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 4 | 16/0/2025  | Perempuan | nickyekadinata    | GMAPS | Tolong dipercepat lagi bagla farmasi, masih lambat, kasian anak-anak dan lansia sakit kelamaan nunggu keburu rewel                                                                                                                                                                                       | sudah dilakukan pembinaan pada petugas | sudah dilakukan pembinaan pada petugas                  | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 5 | 18/09/2025 | Laki-Laki | Mr Al             | GMAPS | Pendaftaran nilai sendiri Antrian poli gigi nilai sendiri Ya karena ini punya pemerintah bersyukur tapi ya begitulah... Mungkin kalau ada survey lapangan Monggo di nilai sendiri saja dari 100 orang berapa perbandingan bintang 5 nya..                                                                | sudah dilakukan pembinaan pada petugas | sudah dilakukan pembinaan pada petugas                  | Sudah ditindaklanjuti oleh Petugas Survey Kepuasan | 100% |
| 6 | 28/09/2025 | Perempuan | eka               |       | hari minggu ponkan eka priksa di UGD kan. Kn                                                                                                                                                                                                                                                             | sudah dilakukan pembinaan pada         | sudah dilakukan pembinaan pada                          | Sudah ditindaklanjuti                              | 100% |

[illegible]

|                                        |  |      |
|----------------------------------------|--|------|
| TOTAL PENGADUAN                        |  | 8    |
| TOTAL ADUAN YANG TELAH DITINDAKLANJUTI |  | 100% |

Karangsambung 03 Januari 2026  
KEPALA PUSKESMAS KARANGSAMBUNG

  
ERIKA KHAIRANI SIREGAR