



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS CIKADU

Jalan Raya Cikadu-Watukumpul, Pemalang, Jawa Tengah 52357
Telp./HP 081329646600 Email puskesmascikadu2018@gmail.com

LAPORAN MANAJEMEN KOMPLAIN PUSKESMAS CIKADU
TAHUN 2025

NO	TANGGAL MASUK	NAMA PELAPOR	MEDIA PENGADUAN	UNIT TERKAIT	ISI KELUHAN	KATEGORI	ANALISA MASALAH	TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB	STATUS
1	20 Maret 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Sarana Prasarana	Tempat duduk di ruang tunggu diperbanyak	Sarana	Kurangnya sarana tempat duduk di ruang tunggu	Koordinasi percepatan pengadaan sarana tempat duduk ke Kepala Puskesmas dan Tim Pengadaan	PJ Klaster 1	Selesai
2	25 April 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Poli Umum	Jam pelayanan agar bisa tepat waktu	Etika / Kedisiplinan	Petugas yang bersangkutan terlambat datang dan tidak ada koordinasi dengan bagian pendaftaran	Memberikan teguran lisan dan mewajibkan adanya petugas pengganti jika datang terlambat	Ketua Tim Mutu	Selesai
3	8 Mei 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Sarana Prasarana	tempat cuci tangan agar diberi sabun	Prasarana / K3 / PPI	Petugas kebersihan lalai melakukan pengisian ulang (refill) di pagi hari.	Instruksi kepada petugas kebersihan untuk melakukan refill sabun setiap pagi dan siang	Ketua Tim Mutu dan PJ PPI	Selesai
4	4 Juni 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Poli KIA	Petugas Kesehatan lebih ramah dan sabar dalam menangani pasien	Etika / Perilaku	1. Beban kerja tinggi (jumlah pasien membludak) , 2.Petugas mengalami burnout , 3.Kurangnya pemahaman standar service excellence (5S : Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)	Memberikan teguran lisan dan pembinaan kepada petugas terkait, mengadakan refreshment training mengenai pelayanan prima bagi seluruh staf	Ketua Tim Mutu	selesai
5	2 Juli 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Poli KIA	Pelayanan USG agar diberi jadwal yang pasti	Pelayanan	Jadwal pelayanan USG sering berbenturan dengan agenda luar dokter/petugas	Pemberian pengumuman via WhatsApp/Papan informasi jika ada perubahan jadwal mendadak minimal 2 jam sebelumnya	PJ Klaster 1	Selesai

6	10 Juli 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Pendaftaran	Pendaftaran via mobile JKN agar dibantu karena tidak mudah bagi pasien yang tidak memiliki hp yang mumpuni	Pelayanan	Kurangnya bantuan petugas (pendampingan) di area pendaftaran, Pemahaman pasien terhadap aplikasi masih rendah.	Penempatan Duta JKN atau petugas administrasi yang membawa tablet/HP operasional untuk membantu pendaftaran pasien non-smartphone.	PJ Klaster 1	Selesai
7	13 Agustus 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Poli Gigi	Pemeriksaan pasien agar tidak lelet	Pelayanan	Belum adanya pemisahan antara pasien pemeriksaan ringan dan tindakan berat, Petugas kewalahan melakukan tindakan sekaligus input administrasi RME.	Penerapan Sistem Skrining Awal: Memisahkan pasien tindakan (cabut/tambal) dengan pasien konsultasi/pre-medikasi, Pengaturan kuota maksimal pasien tindakan per hari agar jadwal lebih teratur.	PJ Lintas Klaster dan Ketua Tim Mutu	selesai
8	15 September 2025	anonim	Survey Kepuasan Masyarakat	Sarana Prasarana	Ruang Tunggu kurang nyaman	Sarana	Adanya lonjakan pasien, Kurangnya kursi tunggu	Pengadaan kursi tunggu tambahan, Penataan ulang tata letak ruang tunggu agar sirkulasi udara lebih terbuka	PJ Klaster 1 dan PJ Sarpras	Selesai

Pelaksana,
PIC Pengaduan

Fitria Amalia, S.K.M.
NIP.199603012020122018

Mengetahui,
Ketua Tim Mutu

Khudaepah, S.Tr.Keb.
NIP.198611102017042003

Menyetujui,
Kepala Puskesmas Cikadu



dr. Indit Rusdiati
NIP.197509132010012001