

**LAPORAN PELAKSANAAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MIRIT, KABUPATEN KEBUMEN
SEMESTER I TAHUN 2026**



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS MIRIT
TAHUN 2026**



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

PUSKESMAS MIRIT

Jalan Daendels, Desa Tlogodepok, Kecamatan Mirit Kodepos 54395, Telepon
(0287) 6651014, Laman www.puskesmasmirit.kebumenkab.go.id,
Pos-el : puskesmasmirit.pm@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
PUSKESMAS MIRIT, KABUPATEN KEBUMEN
SEMESTER I TAHUN 2026

No.	Waktu Penerimaan	Jumlah Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Hasil Penanganan
1	Januari	2	100%	Selesai
2	Februari	0		
3	Maret	2	100%	Selesai
4	April	0		
5	Mei	0		
6	Juni	1	100%	Selesai
	Jumlah	5		

Kebumen, 6 Juli 2026
Kepala Puskesmas Mirit
Kabupaten Kebumen



dr. Tutut Tyas Wiji Hastuti
NIP. 197502242006042018

**REKAP PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2026
PUSKESMAS MIRIT, KABUPATEN KEBUMEN**

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
1	10 Januari 2026	Ny. A	Gogle Review	Please untuk pelayanannya di tingkatin lagi, kalau memang lagi berhadapan sm yg kurang dlm pedengaranya jangan triak" kenceng apalagi ekspresi mukanya kurang enak dilihat,disitu juga ada saya kan bisa ngomong pelan tp ttp saja menggunakan nada tinggi, jujur saya masi sakit hati atas perlakuan itu ke bp saya dan masi saya ingat sampe detik ini.	Pelayanan Rawat jalan	100%	22 Januari 2026	Selesai
2	20 Januari 2026	Ny. N	Gogle Review	Tolong kalo kepasien jangan judes judes dan pelayanan ditingkatkan	PELAYANAN	100%	22 Januari 2026	Selesai
3	01 MARET 2026	Ny. W	Gogle Review	saya korban kll sore hari, minta air putih ke petugaa jaga igd dijawab tidak ada, padahal hanya segelas air putih, masa di puskesmas tidak ada air minum, saya minta air putih ke petugas karena keluarga blm ada yang datang, malah dijawab "ngga ada mba"pak bu, lain kali rasa kemanusiaannya ditingkatkan lagi ya, memberi segelas air putih saya rasa tidak perlu mengeluarkan uang banyak jujur sangat kecewa melihat hal ini, saya sampai minta 2 kali tapi jawabannya sama "tidak ada", sedih melihat teman sejawat nakes seperti ini	UGD	100%	10 Maret 2026	Selesai
4	05 Maret 2026		Pengaduan Langsung	Mohon Kalo minta rujukan dipisahin dan dipercepat karena kalo ada acara waktunya dibuang sia sia untuk antrianya,kalo genting dan nahan sakit kasihan masa minta rujukan 2 jam lebih	Poli Umum	100%	10 Maret 2026	Selesai
5	16 Juni 2026	Bpk. A	Gogle Review	nomor nya ga aktif atau ga ada yang angkat ya ?.	Fasilitas Pelayanan	100%	25 Juni 2026	Selesai

Kebumen, 6 Juli 2026
Kepala Puskesmas Mirit
Kabupaten Kebumen


dr. Tutut Tyas Wiji Hastuti
NIP. 197502242006042018

LAPORAN HASIL TELAAH PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2026
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
1	10 Januari 2026	Ny. A	Please untuk pelayanannya di tingkatin lagi, kalau memang lagi berhadapan sm yg kurang dlm pendengaranya jangan triak" kenceng apalagi ekspresi mukanya kurang enak dilihat,disitu juga ada saya kan bisa ngomong pelan tp ttp saja menggunakan nada tinggi, jujur saya masi sakit hati atas perlakuan itu ke bp saya dan masi saya ingat sampe detik ini.	Pengadu menyampaikan keluhan terkait sikap dan komunikasi petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pasien yang memiliki keterbatasan pendengaran. Pengadu menilai bahwa petugas menggunakan suara dengan nada yang terlalu tinggi/keras dan menunjukkan ekspresi wajah yang dirasakan kurang nyaman. Pengadu juga menyampaikan bahwa pada saat kejadian dirinya berada di lokasi dan sebenarnya dapat membantu menyampaikan komunikasi kepada pasien dengan menggunakan suara yang lebih pelan. Pengadu merasa masih sakit hati dan mengingat kejadian tersebut hingga saat ini karena menilai perlakuan yang diterima oleh orang tuanya kurang sesuai dengan pelayanan yang seharusnya diberikan.	1. Melakukan klarifikasi internal kepada petugas terkait kronologi kejadian. 2. Memberikan pembinaan kepada petugas mengenai etika, sikap, dan komunikasi dalam pelayanan. 3. Mengingatkan seluruh petugas untuk menggunakan nada suara yang wajar, bahasa yang sopan, ekspresi yang ramah, dan komunikasi yang mudah dipahami. 4. Meningkatkan penerapan pelayanan ramah kelompok rentan, termasuk bagi pasien dengan keterbatasan pendengaran. 5. Mengoptimalkan peran keluarga atau pendamping apabila pasien mengalami hambatan komunikasi. 6. Melakukan monitoring dan evaluasi perilaku pelayanan petugas secara berkala. 7. Menjadikan pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mencegah kejadian serupa.	Selesai

2	20 Januari 2026	Ny. N	Tolong kalo ke pasien jangan judes judes dan pelayanan ditingkatkan	Pengaduan berkaitan dengan sikap, keramahan, dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap petugas merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Meskipun sikap atau ekspresi petugas mungkin tidak dimaksudkan untuk memberikan kesan kurang baik, hal tersebut dapat dipersepsikan berbeda oleh pasien atau keluarga pasien. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pembinaan agar seluruh petugas senantiasa memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, komunikatif, dan penuh empati.	1. Melakukan klarifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan. 2. Memberikan pembinaan kepada petugas mengenai etika, keramahan, dan komunikasi pelayanan. 3. Mengingatkan seluruh petugas agar memberikan pelayanan dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. 4. Meningkatkan penerapan budaya pelayanan prima kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang maupun kondisi pasien. 5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sikap serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. 6. Menjadikan pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan Puskesmas.	Selesai
3	01 MARET 2026	Ny. W	saya korban kll sore hari, minta air putih ke petugaa jaga igd dijawab tidak ada, padahal hanya segelas air putih, masa di puskesmas tidak ada air minum, saya minta air putih ke petugas karena keluarga blm ada yang datang, malah dijawab "ngga ada mba"pak bu, lain kali rasa kemanusiaannya ditingkatkan lagi ya, memberi segelas air putih saya rasa tidak perlu mengeluarkan uang banyak jujur sangat kecewa melihat hal ini, saya sampai minta 2 kali tapi jawabannya sama "tidak ada", sedih melihat teman sejawat nakes seperti ini	Berdasarkan isi pengaduan, permasalahan utama berkaitan dengan sikap empati, kepedulian, komunikasi, dan respons petugas terhadap kebutuhan pasien di IGD. Permintaan air putih merupakan kebutuhan sederhana yang disampaikan oleh pasien dalam kondisi membutuhkan pertolongan dan belum didampingi keluarga. Terlepas dari apakah fasilitas air minum tersedia atau tidak pada saat kejadian, respons petugas perlu dilakukan dengan komunikasi yang baik dan empatik. Apabila memang tidak tersedia air minum untuk pasien, petugas seharusnya dapat memberikan penjelasan secara sopan serta mengupayakan alternatif atau	1. Melakukan klarifikasi kepada petugas jaga IGD mengenai kronologi kejadian. 2. Mengevaluasi ketersediaan air minum bagi pasien di area pelayanan Puskesmas. 3. Memberikan pembinaan kepada petugas mengenai empati, komunikasi efektif, keramahan, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. 4. Mengingatkan petugas agar tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dasar dan kenyamanan pasien sepanjang tidak bertentangan dengan kondisi medis pasien. 5. Apabila kebutuhan pasien tidak dapat	Selesai

				membantu pasien memperoleh air minum apabila memungkinkan. Hal tersebut penting untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Puskesmas	dipenuhi, petugas diarahkan untuk memberikan penjelasan secara sopan dan menawarkan alternatif yang memungkinkan. 6. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan budaya pelayanan prima di IGD. 7. Menjadikan pengaduan sebagai bahan perbaikan untuk mencegah kejadian serupa.	
	05 Maret 2026		Mohon Kalo minta rujukan dipisahin dan dipercepat karena kalo ada acara waktunya dibuang sia sia untuk antrianya,kalo genting dan nahan sakit kasihan masa minta rujukan 2 jam lebih	Pengaduan berkaitan dengan waktu tunggu dan efektivitas proses pelayanan rujukan. Lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama apabila pasien sedang mengalami keluhan yang membutuhkan penanganan lebih lanjut. Perlu dilakukan evaluasi terhadap alur pelayanan rujukan, mulai dari pemeriksaan dokter, penetapan kebutuhan rujukan, kelengkapan administrasi, penerbitan surat rujukan, hingga proses penyelesaian rujukan. Apabila terdapat tahapan yang dapat disederhanakan tanpa mengurangi ketepatan dan keselamatan pelayanan, maka perlu dilakukan perbaikan. Untuk pasien dengan kondisi yang membutuhkan penanganan segera, aspek kegawatan medis harus menjadi prioritas, sehingga proses pelayanan tidak semata-mata berdasarkan urutan administrasi.	1. Melakukan evaluasi terhadap alur dan waktu tunggu pelayanan rujukan. 2. Mengidentifikasi tahapan pelayanan yang menyebabkan penumpukan atau keterlambatan. 3. Mengoptimalkan koordinasi antara dokter/petugas pemeriksa dengan petugas administrasi rujukan. 4. Mempertimbangkan pengaturan alur khusus atau prioritas bagi pasien yang telah ditetapkan membutuhkan rujukan, dengan tetap memperhatikan kondisi klinis dan ketentuan yang berlaku. 5. Memastikan pasien dengan kondisi gawat/darurat mendapatkan penanganan sesuai prioritas medis. 6. Memberikan informasi kepada pasien mengenai proses dan tahapan pelayanan rujukan. 7. Melakukan monitoring waktu tunggu secara berkala sebagai indikator evaluasi mutu pelayanan. 8. Menetapkan upaya perbaikan apabila waktu tunggu pelayanan rujukan melebihi standar atau target yang telah ditetapkan.	Selesai

	16 Juni 2026	Bpk. A	nomor nya ga aktif atau ga ada yang angkat ya ?.	Pengaduan berkaitan dengan aksesibilitas dan responsivitas kanal komunikasi pelayanan Puskesmas. Hari itu nomor semua di non aktifkan karena adanya terror terhadap semua kontak Puskesmas.	1. Melakukan klarifikasi dan evaluasi terhadap kondisi seluruh nomor kontak pelayanan Puskesmas yang dinonaktifkan sementara. 2. Penonaktifan nomor dilakukan sebagai langkah pengamanan dan perlindungan terhadap petugas serta sistem komunikasi Puskesmas akibat adanya terror. 3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan keamanan penggunaan kembali nomor kontak pelayanan. 4. Setelah kondisi dinyatakan aman, nomor kontak pelayanan akan diaktifkan kembali secara bertahap. 5. Menetapkan petugas/PIC yang bertanggung jawab dalam pemantauan dan penerimaan komunikasi dari masyarakat. 6. Menyediakan alternatif kanal komunikasi pelayanan selama nomor utama belum dapat digunakan, apabila memungkinkan.	Selesai
--	--------------	--------	--	---	---	----------------

Kebumen, 6 Juli 2026
Kepala Puskesmas Mirit
Kabupaten Kebumen



dr. Tutut Tyas Wiji Hastuti
NIP. 197502242006042018