



PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PONOROGO UTARA

Jalan Pahlawan Nomor 30, Ponorogo, Jawa Timur 63419
Telepon 0352- 485446, Pos-el puskesmasputara@gmail.com
Laman <https://puskesmas.ponorogo.go.id/ponorogo-utara>



Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Tahun 2025

| NO | STATUS PENGELOLAAN PENGADUAN JANUARI s.d SEPTEMBER 2025 | JUMLAH | PRESENTASE |
|----|---|--------|------------|
| 1. | Selesai | 20 | 100 % |
| 2. | Proses | 0 | 0 |

| NO | BULAN | MEDIA INPUT | UNIT YANG MENDAPAT INPUT | URAIAN ADUAN | ANALISA | RENCANA TINDAK LANJUT | TINDAK LANJUT | JANGKA WAKTU PENYELESAIAN | STATUS |
|----|---------|---------------|--------------------------|--|---|--|---|---------------------------|---------|
| 1 | Januari | Google Ulasan | Poli Umum | Hari ini sy buru2 plg njemput sekolah kebetulan anak plg jam 11 kami buru2 kepuskes dapatlah no 27 disuruh nunggu didepan ruang pemeriksaan eeeh buset dah GK dipanggil2 | Pasien Menunggu Terlalu Lama Pada Pada Poli Pelayanan | Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Saat Pelayanan | Mendisiplinkan Petugas Poli Dan Memberikan Pengertian Kepada Pasien | 2 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|---|----------|---------------|----------------------|--|--|--|--|--------|---------|
| | | | | trus tanya tu kedokternya,pak kami no 27 kok blm dipanggil hnya Sruh nunggu sbntar.alih2 ternyata yg dipanggil yg no 28 sampai habis terakhir 34 habis baru kami yg dipanggil.padahal yg mau dipriksa anak kami yg masih kecil plg sekolah.kira2 apakah mereka GK tau klo anak kecil tu suka rewel klo laper | | | Agar Pasien Bersabar | | |
| 2 | Januari | Google Ulasan | Poli KIA | Pelayanan sangat buruk, istri saya di tolak untuk periksa anc cover bpjs karena domisili berbeda ,padahal sudah dapat rujukan dari klinik pratama | Pasien kecewa karena di tolak pemeriksaan ANC di Puskesmas | Memberikan pengertian dan edukasi alur dan aturan BPJS kepada pasien | Melakukan edukasi ke pasien sesuai aturan BPJS | 1 hari | Selesai |
| 3 | Januari | Google Ulasan | Poli Umum | Bayar doang. Ditensi aja nggak | | | Menerapkan SOP Pelayanan | 1 hari | Selesai |
| 4 | Februari | Google Ulasan | Semua Unit Pelayanan | Pelayanannya buruk parah | | | | | |
| 5 | Maret | Google Ulasan | Poli Umum | Pelayanan sangat buruk, saya datang berobat dengan keluhan batuk keluar darah, saat pemeriksaan cuma ditensi aja, ga ada tindakan lain atau saran dari dokternya. Ditanyain jg punya alergi apa enggak, saya | Pasien merasa kecewa karena hanya di tensi tanpa dilakukan | Mendisiplinkan SOAP yang ada | Mengkonfirmasi kepada dokter atau petugas yang melayani pasien tersebut sudah sesuai SOAP. | 2 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|---|-------|---------------|-----------|--|--|--|---|--------|---------|
| | | | | <p>jawab nggak malah diresepin obat alergi. Mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanannya, untuk orang awam seperti saya yg tidak tau tindakan apa yg harus saya ambil untuk keluhan saya tersebut sangat tidak puas atas pelayanan di puskesmas ini. Apakah memang seperti ini pelayanannya? atau karena saya pakai bpjs dan bukan domisili asli saya? ini kalo bisa saya kasih bintang nol, saya kasih nol.</p> | Tindakan yang sesuai dengan penyakitnya | | | | |
| 6 | April | Google Ulasan | Poli Gigi | <p>Pelayanan tdk sesuai antrian, perawatan gigi yng awalnya jadwal pembersihan gigi saja tiba2 ditambah tambal gigi, mengakibatkan gigi bengkak dan sakit tak tertahankan, padahal pantangan 2 sudah di hindari, dokter giginya kurang informatif, bukan ya malah sehat malah sakit, mending difikirkan dulu jika mau berobat ke puskesmas ini</p> | Antrian yang tidak sesuai, dokter yang kurang informatif | Memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta penerapan SOP pelayanan | Menerapkan SOP Pelayanan, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien | 1 hari | Selesai |
| 7 | April | Google Ulasan | Poli Gigi | <p>Ada poli gigi. Tapi dokternya ga pernah ada,alesannya selalu aja. Pulang kampung lah,ujian lah,sakit lah. Datang sabtu,suruh balik senin,suruh balik sabtu lagi.</p> | Dokter gigi yang tidak pernah ada di tempat | Memberikan informasi jadwal dokter kepada pasien | Pembuatan jadwal yang pasti, dan memrikan informasi | 1 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|---|------|---------------|-------|--|---------------------------|---|---|--------|---------|
| | | | | Kalo ga siap melayani masyarakat jangan ke puskesmas Mba Dokter. Buka praktek sendiri aja kan enak | | melalui WA Puskesmas | ketidak hadiran dokter di platform media social Puskesmas | | |
| 8 | Mei | | | NIHIL | | | | | |
| 9 | Juni | Google Ulasan | Loket | <p>Puskesmas Utara Kota Ponorogo ini berada di tengah-tengah kota. Lokasinya sangat strategis karena bersebelahan dengan rumah sakit-rumah sakit besar. Sangat mudah menjangkau puskesmas ini.</p> <p>Untuk tata ruang puskesmas ini sedikit terbatas. Pengunjung harus parkir di bahu jalan dengan biaya 2.000. jika menggunakan mobil akan kesulitan mengingat jalan tidak terlalu lebar.</p> <p>Untuk pelayanan posyandu dan imunitas tidak tersedia. Program didistribusikan ke masing masing kelurahan dan posyandu. Beberapa kepada bidan. Tapi tidak masalah.</p> | Resepsionis kurang senyum | Mengingatkan Kepada Petugas Agar Lebih Ramah Sopan Dan murah senyum terhadap pasien | Peningkatan Pelayanan Yang Lebih Baik, Ramah, sopan dan murah senyum Terhadap Pasien Yang Daftar. | 1 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|---------------|----------------------|---|---|--|---|----------|---------|
| | | | | <p>Untuk pelayanan cepat, ramah, dan tentunya tertib. Hanya untuk resepsionis bisa sedikit tambah senyum akan sempurna. Serta petugas parkir mungkin bisa sedikit ramah akan menambah sempurna lagi.</p> <p>Semoga semakin meningkat. Kami berdoa terbaik. Dan kami merekomendasikan tempat ini sebagai salah satu puskesmas yg baik.</p> | | | | | |
| 10 | Juli | Tatap Muka | Ruang Tunggu | Pasien terjatuh dari kursi tunggu | Beberapa pasien terjatuh di area ruang tunggu karena kursi yang kurang aman | Memperbaiki atau mengganti kursi agar tidak terjadi hal serupa | Kursi sudah diganti dengan yang lebih baik | 2 Minggu | Selesai |
| 11 | Agustus | Google Ulasan | Semua Unit Pelayanan | Kurang puas sama pelayanan yg skrg...dulu pelayanan bagus GK kayak skrg... | Pasien kurang puas dengan pelayanan | Memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta penerapan SOP pelayanan | Menerapkan SOP Pelayanan, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien | 1 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------|----------------|--------------|---|--|---|---|--------|---------|
| 12 | Agustus | Tatap Muka | Ruang Tunggu | Pasien mengeluh banyak nyamuk di area tunggu pasien | Banyaknya nyamuk di area tunggu | | Akan di rapatkan di Minlok Bulanan | | |
| 13 | September | Form Pengaduan | Farmasi | Alhamdulillah pelayanan cepat, dokternya ramah, petugas yang catat juga ramah, farmasinya juga lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, tetap dijaga keramahannya, terimakasih | Pelayana farmasi ditingkatkan | Meningkatkan pelayanan farmasi | Peningkatan Pelayanan Yang Lebih Baik, Ramah Terhadap Pasien | 1 hari | Selesai |
| 14 | September | Tatap Muka | Poli Umum | Pasie luka kaki, tidak ada tindakan, hanya di kasih obat, keluarga pasien kecewa karena menghendaki adanya tindakan, namun hanya di lihat saja, menurut keluarga pasien seakan petugas jijik dengan luka yang ada | Keluarga pasien kecewa terhadap pelayana yang di berikan | | Menerapkan SOP rawat luka | 1 hari | selesai |
| 15 | September | Tatap Muka | Poli Gigi | Pasien mengeluh tidak adanya dokter gigi, karena menurut beberapa orang dokter gigi selalu beralasan untuk hadir. | Tidak adanya dokter gigi | Memberikan informasi jadwal dokter kepada pasien melalui WA Puskesmas | Pembuatan jadwal yang pasti, dan memrikan informasi ketidak hadiran dokter di platform media social Puskesmas | 1 hari | Selesai |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|----------------|--------------|---|---|---|--|--------|---------|
| 16 | Oktober | Form Pengaduan | Ruang Tunggu | Pasien mengeluhkan tidak adanya kursi yang cukup bila antrian panjang | Kurangnya fasilitas kursi untuk menunggu panggilan | Memberikan fasilitas yang memadai yang di sesuaikan dengan luar ruang tunggu | Memberikan fasilitas kursi yang memadai | 1 hari | selesai |
| 17 | Oktober | Form pengaduan | Antrian | Pasien mengeluh perihal antrian yang masih rancu dan kurang terstruktur | Masih adanya antrian yang belum sesuai | Memberikan penjelasan kepada pasien perihal antrian yang berlaku, dimana pasien yang sudah mendaftar online lewat MJKN akan di dahulukan walaupun datang lebih lambat | Memberikan edukasi kepada pasien tentang alur MJKN | 1 hari | selesai |
| 18 | Oktober | Google ulasan | Poli Umum | Tiap minta rujukan kenapa harus di bawa sama yang sakit, kasihan harus ikut antri | Pasien mengeluh tentang sulitnya mencari rujukan, karena pasien yang sakit harus di | Memberikan edukasi kepada pasien terkait alur pelayanan rujukan yang ada | Memberikan edukasi dan informasi sesuai alur rujukan kepada pasien | 1 hari | selesai |

| | | | | | | | | | |
|----|----------|----------------|-----------|---|---|--|---|--------|---------|
| | | | | | bawa ke Puskesmas | | | | |
| 19 | Oktober | Form Pengaduan | Poli Umum | Pasien mengeluh salahnya diagnose yang diberikan petugas terhadap penyakit yang dideritanya | Keluhan pasien tentang diagnose penyakit | Memberikan penjelasan dan edukasi kepada pasien untuk diagnose yang benar | Menjalankan SOP yang sesuai kepada pasien | 1 hari | selesai |
| 20 | November | | | NIHIL | | | | | |
| 21 | Desember | Google Ulasan | Poli Umum | Pelayanan di poli umum agar lebih agar lebih responsif dan lebih cepat dapat pelayanan agar tidak terlalu antri dan untuk petugas baru yang perempuan tolong lebih ramah untuk semua pasien jangan terlalu membentak bicara kepasiennya, jangan terlalu judes | Pelayan mengeluh petugas kurang ramah, dan kurang responsif | Memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta penerapan SOP pelayanan | Menerapkan SOP Pelayanan, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien | 1 hari | selesai |
| 22 | Desember | Google Ulasan | Antrian | Pasien mengeluh sikap petugas yang kurang sesuai | Pasien mengeluh sikap petugas yang kurang sesuai | Memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta penerapan SOP pelayanan | Menerapkan SOP Pelayanan, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien | 1 hari | selesai |



Ponorogo, 2 Januari 2026

Kepala Puskesmas Ponorogo Utara

dr. ALI IMRAN

NIP. 19760630 200501 1 008