



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN JANUARI 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
1	21-01-2026	Kurosiyah	Pasien mengatakan merasa sakit hati karena petugas yang piket bilang "kalau mau hamil itu sebelum 35 tahun. Kalau sudah 35 tahun sudah tidak boleh hamil lagi" dan pasien merasa tersinggung karena hamil di usia 39 tahun. Dan Ketika diberi pengantar pemeriksaan ke laboratorium pasien tidak diantar dan duduk di depan	Klaster 2 (Bidan Romy)	Pasien merasa sakit hati atas ucapan petugas (Bidan Romy)	- Tanggal 21-01-2026 pasien pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Buluspesantren I - Pasien merasa sakit hati atas ucapan petugas (bidan Romy) - Pasien tidak berkenan menunggu pemeriksaan laboratorium dan langsung pulang	- Koordinasi dengan tim aduan - Koordinasi dengan bidan desa untuk kunjungan ke rumah pasien	- Konfirmasi ke petugas yang bersangkutan (bidan Romy) atas aduan yang masuk. - Kunjungan rumah	- Pasien menanggapi dengan baik atas kunjungan dan Tim Puskesmas Buluspesantren I - Pasien berencana akan pemeriksaan kembali tanggal 2 Februari 2026

			kia petuga bilang "dari tadi belum ke laborat bu?" pasien menjawab saya tidak tahu ruangnya. Lalu pasien diantar ke ruang laborat dan dipersilahkan untuk menunggu tetapi pasien tidak berkenan dan langsung pulang.						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--


 Mengetahui
 Kepala Puskesmas buluspesantren I
Dewi Sulistyawati, S. ST., MM.
 NIP. 19701105-199311 2 002

Penanggungjawab Mutu

Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
 NIP. 198306102021212005

Kebumen, 31 Januari 2026
 Koordinator Keluhan Dan Umpan Balik Keluhan

Yudi Prihatini, A.Md.Keb.
 NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

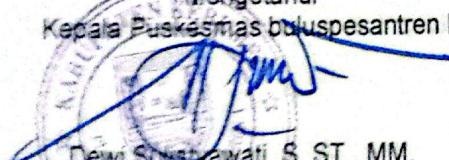
Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN FEBRUARI 2026

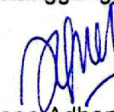
No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
			TIDAK ADA KELUHAN						

Kebumen, 28 Februari 2026

Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sunstrawati, S. ST., MM.
NIP. 19701105 199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpan Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Keb
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN MARET 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
1	05-01-2026	19 Rizal Khuzaeni (google review Puskesmas Buluspesantren I)	Pelayanan lama,nunggu lama,panas. Ibu saya yang awal dilayanain,palah yang baru berangkat dilayani,alasannya listrike bola-bali mati. Lelet-lelet.	Klaster 3	Pasien merasa menunggu terlalu lama	- Pasien datang mengambil antrian offline dan mendapat nomor antrian 41 - Pukul 10.18 WIB pasien dipanggil oleh petugas pelayanan di pendaftaran - Pukul 10.21 WIB pasien dipanggil oleh petugas pendftaran untuk	- Koordinasi dengan Tim aduan - Konfirmasi ke pelapor terkait aduan yang disampaikan di google riview	- Tim aduan melakukan kunjungan rumah untuk konfirmasi dan klarifikasi tentang aduan yang disampaikan oleh pelapor - Membalas komentar aduan melalui google review	hasil tindak lanjut sudah di upload di google review puskesmas

						menunggu di pelayanan kluster 3 - Pukul 10.40 WIB pasien mendapatkan pelayanan di kluster 3 dengan nomor antrian 41 - Untuk pasien yang baru datang dan mendapatkan pelayanan terlebih dahulu dikarenakan pasien tersebut sudah mendaftar melalui M-JKN - Terkait kondisi listrik yang sering padam akan berdampak pada lamanya koneksi jaringan wifi dengan aplikasi yang ada		Puskesmas Buluspesantren I	
--	--	--	--	--	--	---	--	-----------------------------------	--

2	01-2026	Mobile Legend (Google review Puskesmas Buluspesantren I)	Pelayanan kurang bagus, lelet terutama bagian bumil	Klaster 2	Pasien merasa menunggu terlalu lama	Pelapor merasa menunggu terlalu lama dikarenakan Puskesmas menerapkan pelayanan Integrasi Layanan Primer (ILP) dimana untuk pasien ibu hamil perlu dilakukan berbagai jenis pemeriksaan dan skrining sehingga diperlukan waktu yang lebih lama terutama untuk ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC terpadu	- Koordinasi dengan Tim aduan - Klarifikasi aduan dengan klaster terkait	Memberikan klarifikasi kepada pelapor, dengan membalas komentar aduan melalui google review Puskesmas Buluspesantren I	hasil tidak lanjut sudah di upload di google review puskesmas
3	24-03- 2026	Agustina Marini (Google review Puskesmas Buluspesantren I)	Sangat lama sekali harap bersabar kalua di sini tidak on time tidak menghargai waktu	Klaster 3	Pasien merasa menunggu terlalu lama	- Pasien mengambil no antrian off line pada pukul 07.25 WIB dan	- Koordinasi dengan Tim aduan - Konfirmasi ke pelapor terkait	- Tim aduan melakukan kunjungan rumah untuk konfirmasi dan	hasil tidak lanjut sudah di upload di google review puskesmas

			orang lain			mendapat no antrian 6 - Pelayanan pendaftaran puskesmas mulai buka pukul 07.45 (sesuai surat edaran Bupati) - Pasien dipanggil oleh petugas pelayanan pendaftaran pukul 08.07 WIB - Pasien masuk di pelayanan klaster 3 pada pukul 08.25 WIB dengan nomor antrian 9	aduan-aduan yang disampaikan di google review	Kartifikasi tentang aduan yang disampaikan oleh pelapor - Wembalas komentar melalui google review Puskesmas Buluspesantren I
--	--	--	------------	--	--	--	---	--

Kebumen, 31 Maret 2028

Mengetahui
Kepala Puskesmas Buluspesantren I

Dedy Sutawidhi, S. ST., MM.
NIP. 19701105 199311 2 002

Penanggungjawab Mutu

Agnes Mariaha Adhaninggar, A Md Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Kalimat Dan Uraian Balik Kalimat

Yudi Purnama, A Md Keb
NIP. 198812102011042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680

e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com

website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN APRIL 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
1	3-4-2026 (melalui web: skmkebumenkab.go.id)	-	Mendaftar gratis karena pakai BPJS, saat diperiksa scaling atau membersihkan gigi terlalu cepat dan tidak bersih. Dan bayar di dalam dokternya 50 ribu.	Ruang Pemeriks aan gigi dan mulut	Pasien merasa memounyai BPJS tetapi bayar 50.000 untuk tindakan scaling,tindakan terlalu cepat dan tidak bersih .	- Pendaftaran BPJS gratis - Tindakan scaling tidak tercover BPJS - Pembayaran 50.000 sesuai dengan Perda No 10 Tahun 2025 - Waktu pembersihan karang gigi tergantung pada banyak atau sedikitnya karang gigi - Pembayaran scaling gigi	-Koordinasi dengan tim aduan -Konfirmasi kepada petugas pelayanan gigi dan mulut	-membalas kritik/saran melalui web skmkebumenkab.go.id	- Hasil tindak lanjut sudah di upload

						dibayarkan diruang pelayanan dikarenakan puskesmas belum mempunyai kasir.			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Kebumen, 30 April 2025

Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sulistyawati, S. ST., MM.
NIP. 19701125199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpan Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Kep.
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN MEI 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
			TIDAK ADA KELUHAN						

Kebumen, 31 Mei 2026

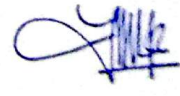
Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sulistyawan, S. ST., MM.
NIP. 19701105-199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpa Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Kep
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

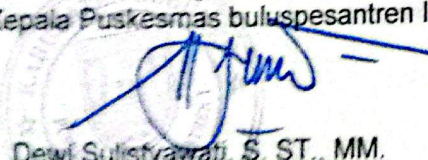
Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN JUNI 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
			TIDAK ADA KELUHAN						

Kebumen, 30 Juni 2026

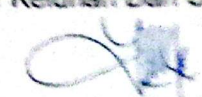
Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sulistyawati, S. ST., MM.
NIP. 19701105 199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpun Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Keb
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN JULI 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
1.	13-7-2026 (google review)	Restu Wahyuni	Antrian lama banget, pembagiannya kurang pas, dewasa lansia dijadikan satu padahal rata-rata yang periksa dewasa dan lansia, sedangkan kluster lainnya sepi kaya kluster anak usia sekolah dan remaja. Busui juga harusnya masuk kluster KIA malah dimasukkan ke kluster dewasa dan lansia jadinya numpuk antriannya 😊	Pendaftaran	Pasien menunggu teralu lama, pembagian kluster kurang tepat	Pasien berkunjung hari senin, 13 Juli 2026 Di pendaftaran jam 08.38 mendapatkan antrian A2-31 dan dimasukan ke kluster 3 Pasien menyerahkan resep pasien obat pukul 09.48 dan menerima obat pukul 09.50	Koordinasi dengan tim aduan Konfirmasi kepada petugas pendaftaran dan PJ kluster III	Memba las kritik dan saran melalui google review	Hasil tindak lanjut sudah di updat

Kebumen, 31 Juli 2026

Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I

Dewi Sulistyawati, S. ST., MM.
NIP. 19701105 199311 2 002

Penanggungjawab Mutu

Agnes Mariana Adhyaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpun Balik Keluhan

Yudi Prihatini, A.Md.Keb
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680

e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com

website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 2026

No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
1.	3-8-2026 (google review)	Rama Danur	Terakhir kesini 2 tahun yang lalu, dan hari ini masih sama, antrian lama banget, tempat duduk penuh sesak, jauh lebih baik Puskesmas Ambal 1 Datang ke Puskesmas jam 8 pagi, jam 10 baru dapet obat 😊😊	Tidak tercantum unit keluhan yang dituju	Pasien merasa kecewa karena merasa pelayanan Puskesmas lama	- Aduan yang disampaikan saat datang jam 8.00 mendapat nomor antrian berapa, klaster dan pelayanan yang dituju tidak dijelaskan, sehingga tim aduan tidak dapat melihat respon time pelayanan. - Setiap pelayanan di puskesmas Buluspesantren I dari pelayanan pendaftaran sampai farmasi (obat) masing-masing sudah	Koordinasi dengan tim aduan	Membalas kritik dan saran melalui google review	Hasil tindak lanjut sudah di upload

						mempunyai respon time yang harus dilakukan untuk setiap pasien			
2	7-8-2026	Muhroji	Seorang pasien mau konsultasi apa yang di rasakan malah bidan ketwa,(gigi)	Ruang Pemeriksaan gigi dan mulut	Pasien merasa tersinggung atas sikap petugas	- Adanya kesalahan pahaman petugas dengan pasien dimana petugas menjelaskan terkait penyakitnya diselingi dengan candaan (ketawa) yang menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien	-Koordinasi dengan tim aduan -Konfirmasi kepada petugas pelayanan gigi dan mulut -Tim aduan melakukan kunjungan rumah untuk konfirmasi adn klarifikasi tentang aduan yang disampaikan	-Permintaan maaf oleh petugas -Membalas komentar aduan melalui google review puskesmas	

Kebumen, 31 Agustus 2026

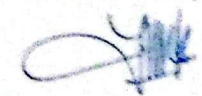
Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sulistyawan, S. ST., MM.
NIP. 19701105199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpan Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Keb
NIP. 198801252017042004



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I

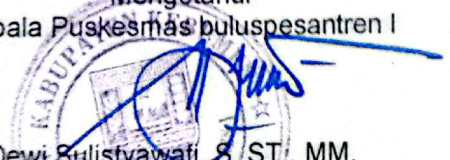
Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id> , Kode Pos 54391

PENANGANAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER 2026

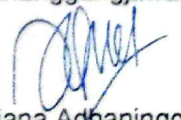
No	Tanggal	Nama	Keluhan	Unit Keluhan	Penyebab	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Evaluasi Tindak Lanjut
			TIDAK ADA KELUHAN						

Kebumen, 30 September 2026

Mengetahui
Kepala Puskesmas buluspesantren I


Dewi Sulistyawati, S. ST., MM.
NIP. 19701105 199311 2 002

Penanggungjawab Mutu


Agnes Mariana Adhaninggar, A.Md.Kep
NIP. 198306102021212005

Koordinator Keluhan Dan Umpan Balik Keluhan


Yudi Prihatini, A.Md.Keb.
NIP. 198801252017042004