

SURVEY HARAPAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

NO	TANGGAL KELUHAN PELANGGAN	MASUKAN PENGGUNA LAYANAN	HASIL KAJIAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT
1	23/1/2025	Pelayanan nya lama banget daftar dari jam 10.01 dipanggil ke ruang dokter jam 11.39, sampe ruang pendaftaran sudah tutup	Keterbatasan dokter dan pelayanan Puskesmas tidak hanya dalam gedung tetapi juga luar gedung, sehingga pelayanan di Poli umum jika salah satu dokter ada tugas luar maka hanya ada satu dokter di poli umum. Dengan PMK Terbaru terkait Puskesmas dengan sistem Klaster sehingga poli dibagi tiap klaster berdasarkan umur. KIA harapannya ada dokter yang standby.	Klaster 2 untuk anak usia diatas 2 tahun sampai dengan 17 th kurang sehari, akan dilayani di Ruang periksa dokter 2, sehingga perawat standby di ruang dokter 2 dengan membantu pengukuran vitalsign serta membuat rujukan di poli umum, harapannya pasien tidak bolak balik ruangan kia dan poli umum atau tindakan, meminimalkan menunggu antrian yang lama untuk klaster 2 usia dibawah 17 tahun.	Pelayanan anak usia dibawah 17 tahun dilakukan di ruang periksa dokter 2 sekaligus untuk pembuatan rujukan.
2	3 Februari 2025	Baru pertama kali ke Puskesmas Sedayu 1.Lokasinya sangat mudah dijangkau, pelayanannya memuaskan dan memudahkan. Padhal kami pasien baru dari luar kabupaten	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
3	Februari 2025	Pelayanannya sangat bagus, para nakesnya ramah dan sangat membantu	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
4	Februari 2025	Puskesmas nya dari luar terlihat biasa saja namun pelayanannya luar biasa	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
5	Maret 2025	Selama PKL di sini bener-bener bisa dapat insight baru yang gabisa di dapat diluar, pembimbing nya juga ramah dan selalu memberi arahan, kegiatan nya juga bervariasi pun banyak berkolaborasi dengan instansi lain guna meningkatkan kualitas kesehatan di wilayah kerja puskesmas. Oke bangett 💎	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
6	Apr-25	Pelayanan memuaskan dan cepat serta mudah. Pegawainya ramah-ramah, tempatnya strategis dan sangat wort it the best pokoknya	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
7	Apr-25	Datang jan 7an dapat antrian 19 selesai jam 10an, 19 antrian selama 3jam no gak urut 🙄	Pengunjung yang periksa di Puskesmas Sedayu 1 bisa melakukan pendaftaran secara online maupun offline. Pasien tersebut menggunakan antrian offline sehingga akan dilewati oleh pasien yang sudah dahulu mendaftar secara online. Pasien yang mendaftar online akan dilayani jika dipanggil 3x tidak masuk ruang periksa tensi / anamnesa	Lakukan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung ke pengunjung. Selain dengan memberikan informasi lewat microphone juga dilakukan pemasangan informasi di dinding dekat pelayanan atau di papan informasi	melakukan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung ke pengunjung. Selain dengan memberikan informasi lewat microphone juga dilakukan pemasangan informasi di dinding dekat pelayanan atau di papan informasi
8	Mei 2025	Bagus, tempat bersih, pelayanan baik dan ramah	Budaya SATRIYA sudah diterapkan	Lanjutkan terapkan Budaya SATRIYA	Menerapkan Budaya SATRIYA
9	Mei 2025	Tolong dong kalau mau senam pake speaker gede gt lebih pagi lagi sebelum jam pelayanan buka, masa pelayanan udh buka senam suara gede gt jd dimeja pelayanan ga kedengeran karena suara mbak pelayanan kecil pake masker jg trs tertutup kaca tebal bgt, knp ga pake mic speaker yg tembus ke pasien kaya puskes lainnya aja, gajelas bgttttt malah pd ditinggal senam pas jam pelayanan udh buka lama polll	Pentingnya olahraga atau aktivitas fisik untuk karyawan tetapi alangkah baiknya speaker dikesilkan supaya tidak mengganggu pelayanan.	Lakukan koordinasi dengan tim / pj senam agar speaker bisa agak dikesilkan serta advokasi jam mulai senam bisa lebih awal, harapannya jam 08.00 senam sudah selesai dan bisa mulai pelayanan sesuai dengan indikator mutu pelayanan poli bahwa pelayanan di poli dimulai pukul 08.00.	Melakukan koordinasi dan advokasi ke tim senam

10	Juni 2025	Tidak semua staff, hanya khusus nya bagian pendaftaran mbak" yg masih muda menggunakan kerudung ditanya informasi tapi ketus sekali tanpa di arahkan hanya di jawab samping lab sebelah kasir dgn nada judes, sangat tidak informatif	Pelatihan Exellent Cervice sudah dilakukan secara berkala,Budaya Satriya belum optimal diterapkan.	Menekankan kepada semua karyawan untuk mematuhi Budaya SATRIYA	Menyampaikan secara periodik terkait dengan Budaya Satriya kepada seluruh karyawan
11	Oktober 2025	Mohon diadakan lagi pelayanan psikolog / konsultasi psikolog	Meningkatnya kasus yang berhubungan dengan gangguan psikologis pada pasien yang berkunjung di Puskesmas dan belum tersedianya layanan psikologis di Puskesmas Sedayu I	Usulkan di Renbut Pegawai di Puskesmas Sedayu I Tahun 2025/2026 serta pengajuan tenaga psikolog ke Dinkes Kab Bantul	Mengusulkan di Renbut Puskesmas Sedayu I Tahun 2025 / 2026 dan mengajukan permohonan tenaga psikolog ke Dinkes Kab Bantul

Mengetahui
Kepala Puskesmas sedayu I



dr. Seta Nurhayati Mularum, M.Sc
NIP. 197701182006042011

Sedayu, Oktober 2025
PJ Mutu



dr. Annafsul Mutmainah
NIP. 197912172006042023