

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : JANUARI
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	79.88%	capaian kepuasan pelanggan di unit laboratorium masih di bawah target <76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	81.04%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	79.43%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	79.86%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	87.69%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	83.84%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	81.64%					

NO	ADUAN MASYARAKAT	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	kursi tunggu kurang	08 January 2025	pasien	Desi	Lembar survey kepuasan pelanggan	Masyarakat	kursi tunggu kurang	koordinasi dengan PJ sarpras	pemasangan/pe nambahan kursi tunggu	sudah dilakukan penambahan kursi tunggu (kursi plastik) saat pasien banyak

Temon, 31 Januari 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur wvinanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : FEBRUARI
TAHUN : 2025

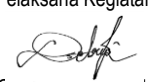
NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	80.67%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	82.09%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	89.49%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	84.29%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	82.14%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	83.45%					
	PUSKESMAS	61	>76,61%	83.34%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	AC ruang BP Gigi kurang dingin	25 February 2025	pasien	Desi	Lembar survey kepuasan pelanggan	Masyarakat	AC kurang dingin	Lapor PJ sarpras	perencanaan pemeliharaan AC/servis	sudah dilakukan pemeliharaan/ser vis AC pada bulan maret
2.	ada beberapa warga Tegalrejo yang diare	26 February 2025	masyarakat	Anik	WA	Masyarakat	kesehatan lingkungan kurang baik	koordinasi surveylan, kesling dan darbin untuk kunjungan rumah dan PE	telah dilakukan koordinasi surveylan, kesling dan darbin untuk kunjungan rumah dan PE	sudah di lakukan kunjungan rumah dan PE kasus diare pada tanggal 27 February 2025
3.	ada ODGJ yang meresahkan warga	27 February 2025	masyarakat	kiswati	WA	Masyarakat	ODGJ kambuh karena tidak rutin minum obat dan mengganggu masyarakat	Koordinasi PJ UKP, melakukan pengkajian, koordinasi rumah sakit rujukan jiwa dan koordinasi persiapan rujukan	telah dilakukan koordinasi dan pasien sudah di rujuk ke rumah sakit rujukan jiwa	sudah di lakukan kunjungan dan rujukan ODGJ dan bekerjasama dengan lintas sektor terkait

Temon, 28 Februari 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

Desi Catur Vvianu, A.Md.Keb
NIP. 19690609 200212 2 004

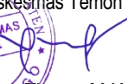
Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Vvianu, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

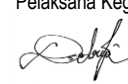
LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : MARET
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	82.66%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	81.04%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	88.08%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	84.29%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	83.81%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	83.65%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	83.75%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	petugas lebih sering berinteraksi dengan pasien	06 March 2025	pasien	Tim Kepuasan Pelanggan	Lembar survey kepuasan pelanggan	Individu	petugas kurang berinteraksi dengan pasien	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	petugas telah memberikan servis excelent pada semua pelanggan	petugas telah memberikan servis excelent pada semua pelanggan
2.	AC ruang BP Gigi kurang dingin	17 March 2025	pasien	Desi	Lembar survey kepuasan pelanggan	Masyarakat	AC kurang dingin	Lapor PJ sarpras	perencanaan untuk pengadaan AC baru	pembelian AC baru masuk dalam anggaran akhir tahun 2025
3.	Mohon untuk di adakan poli mata di puskesmas	20 March 2025	pasien	Desi	Lembar survey kepuasan pelanggan	Masyarakat	Ada permintaan pasien untuk mengadakan poli mata di puskesmas	koordinasi manajemen	telah di sampaikan pada saat lokmin bulanan puskesmas	sudah tersedia pelayanan untuk skrining penglihatan di Puskesmas Temon II

Temon, 31 Maret 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Wera Juniper Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT

PERIODE : APRIL

TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	77.03%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	86.03%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	87.07%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	80.13%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	86.03%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	83.05%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	83.34%					

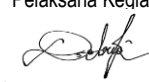
NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	AC ruang BP Gigi kurang dingin	17 April 2025	pasien	Desi	Lembar survey kepuasan pelanggan	Individu	AC kurang dingin	Lapor PJ sarpras	perencanaan untuk pengadaan AC baru	pembelian AC baru masuk dalam anggaran akhir tahun 2025

Temon, 30 April 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19661208 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan


Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19661208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT

PERIODE : MEI

TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	83.43%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	77.24%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	94.00%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	84.29%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	83.81%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	85.63%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	81.29%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	petugas untuk lebih ramah	02 May 2025	pasien	Tim Kepuasan Pelanggan	Lembar kepuasan pelanggan	Masyarakat	petugas kurang ramah	petugas memberikan pelayanan dengan ramah	monitoring dan evaluasi	petugas telah memberikan servis excelent pada semua pelanggan
2.	AC ruangMTBS kurang dingin	17 May 2025	pasien	Desi	Lembar kepuasan pelanggan	Masyarakat	AC kurang dingin	Lapor PJ sarpras	perencanaan pemeliharaan AC/servis	sudah dilakukan pemeliharaan/servis AC pada bulan juni

Temon, 31 Mei 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Vera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT

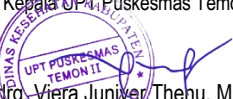
PERIODE : JUNI

TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	81.07%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia, ada pelanggan yang kurang puas terhadap tarif pelayanan laboratorium	koordinasi dengan petugas untuk memberikan servis excelent pada semua pelanggan, sosialisasi tarif pelayanan sesuai perda	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan, sosialisasi tarif pelayanan sesuai perda	petugas telah memberikan servis excelent pada semua pelanggan, sosialisasi tarif pelayanan sesuai perda
2.	BP Umum	12	>76,61%	77.07%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	86.72%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	81.52%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	74.93%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	83.65%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	86.39%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	pengadaan obat perlu di tambah	02 June 2025	pasien	Tim Kepuasan Pelanggan	Lembar kepuasan pelanggan	Masyarakat	ketersediaan obat tidak lengkap	Koordinasi dengan PJ Farmasi	Telah di lakukan koordinasi dengan PJ farmasi	Masuk dalam peren can
2.	Penggunaan alat-alat yang modern	23 June 2025	pasien	Tim Kepuasan Pelanggan	Lembar kepuasan pelanggan	Masyarakat	keterbatasan alat-alat moder	Koordinasi PJ pengadaan	telah dilakukan Koordinasi PJ pengadaan dan perencanaan di tahun 2026	petugas alkes sudah melakukan update data alkes secara berkala dan mengajukan pengadaan alat sesuai dengan kebutuhan

Temon, 30 Juni 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II


drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes

NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan



Desi Catur Winanti, A.Md.Keb

NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT

PERIODE : JULI

TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	76.51%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia, ada pelanggan yang kurang puas terhadap kecepatan pelayanan di pendaftaran	koordinasi dengan petugas untuk memberikan servis excellent pada semua pelanggan, perawatan internet dan setting server pendaftaran	petugas telah memberikan servis excellent pada semua pelanggan, perawatan internet dan setting server pendaftaran sudah dilakukan	petugas sudah memberikan servis excellent pada semua pelanggan dan sudah dilakukan perawatan internet dan setting server pendaftaran sudah dilakukan
2.	BP Umum	12	>76,61%	93.43%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	88.45%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	89.49%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	94.35%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	84.44%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	84.25%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Aduan kermak di palihan	08 July 2025	masyarakat	pratiwi	WA	masyarakat	keracunan makanan	koordinasi surveylan untuk PE	sudah dilakukan koordinasi surveylan untuk PE	petugas surveylan sudah melakukan PE bersama dengan darbin pada tanggal 08 juli 2026

Temon, 31 Juli 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609-200212-2-004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : AGUSTUS
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	83.05%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	80.24%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	94.00%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	81.86%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	79.92%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	86.22%					
	PUSKESMAS	61	>76,61%	84.34%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pemeriksaan harus dilakukan dengan segera, kalau di poli batuk seringnya harus menunggu lama	01 August 2025	pasien	tim survey	lembar kepuasan pelanggan	individu	kecepatan pelayanan	koordinasi dengan PJ lintas klaster	telah dilakukan koordinasi dengan PJ lintas klaster	sudah di buatkan penjadwalan petugas jaga di poli khusus
2.	peralatan dan tenaga medis di tambah supaya bisa ditangani di sini tanpa di rujuk	16 August 2025	pasien	tim survey	lembar kepuasan pelanggan	individu	pasien ingin di tangani di puskesmas	koordinasi dengan PJ lintas klaster	telah dilakukan koordinasi dengan PJ lintas klaster	petugas alkes sudah melakukan update data alkes secara berkala dan mengajukan pengadaan alat sesuai dengan kebutuhan
3.	antrian pendaftaran lebih cepat	20 August 2025	pasien	tim survey	lembar kepuasan pelanggan	individu	kecepatan pelayanan	koordinasi dengan PJ lintas klaster	telah dilakukan koordinasi dengan PJ lintas klaster	sudah tersedia pelayanan pendaftaran online dengan JKN mobile dan pendaftaran dengan menggunakan APM
4	Fasilitas lebih ditingkatkan/di tambah	22 August 2025	pasien	tim survey	lembar kepuasan pelanggan	individu	fasilitas kurang lengkap	koordinasi dengan PJ sarpras	telah dilakukan koordinasi dengan PJ sarpras	PJ sarpras melakukan monev secara berkala untuk pemeliharaan kebutuhan sarpras

Temon, 31 Agustus 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan


Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : SEPTEMBER
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	78.29%	Ada 2 unit yang capaiannya di bawah target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	86.03%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	96.78%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	81.17%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	90.47%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	81.47%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	85.16%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	ada keluhan dari balita penerima PMT lokal dari kebonejo ke pengolah makanan karang wuluh, PMT yang di terima kemarin jam 14.00 WIB ketika mau di makan rasanya sudah asem(menu soto lamongan)	30 September 2025	kader	Bu yuliani	WA	Masyarakat	makanan sudah basi	koordinasi PJ Gizi	melakukan koordinasi PJ Gizi dan sudah dikalukan PE, dari 49 sasaran yang komplek ada 1	sudah dilakukan koordinasi PJ Gizi dan sudah dikalukan PE, dari 49 sasaran yang komplek ada 1

Temon, 30 September 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : OKTOBER
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	83.25%	Ada 1 unit yang capaiannya di bawah target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	80.24%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	97.82%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	87.41%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	89.36%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	81.27%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	86.16%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Antrian depan lebih ditertibkan lagi sesuai kedatangan	20 October 2025	pasien	tim survey	lembar kepuasan pelanggan	individu	kecepatan pelayanan	koordinasi dengan PJ lintas klaster	dilakukan koordinasi dengan PJ lintas klaster	telah dilakukan koordinasi dengan PJ lintas klaster dan memberikan nomer antrian sesuai urutan kedatangan pasien

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Viera Juniver Thendy M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004



Temon, 31 Oktober 2025

Pelaksana Kewilayatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : NOVEMBER
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	83.65%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	12	>76,61%	80.48%					
3.	BP Gigi	8	>76,61%	96.78%					
4.	KIA/KB	8	>76,61%	82.09%					
5.	Laboratorium	5	>76,61%	87.69%					
6.	Farmasi	14	>76,61%	80.87%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	84.34%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	mau cabut gigi sudah goyang, datang jam 11 tetapi pelayanan gigi sudah tutup karena alat sudah di bersihkan	13 November 2025	pasien	tim aduan	kotak saran	masyarakat	Jam 11 tetapi pelayanan gigi sudah tutup karena alat sudah di bersihkan	koordinasi disampaikan pada rapat lokmin/RTM	disampaikan pada rapat lokmin/RTM	telah dilakukan pembuatan jadwal untuk pasien yang membutuhkan pelayanan pencabutan gigi
2.	untuk poli gigi, dokter di harapkan memberikan pelayanan yang ramah	14 November 2025	pasien	tim aduan	kotak saran	masyarakat	dokter di harapkan memberikan pelayanan yang ramah	koordinasi disampaikan pada rapat lokmin/RTM	disampaikan pada rapat lokmin/RTM	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan

Temon, 30 November 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II
Drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 196906092002122004



Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 198612082017042002

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DAN ADUAN MASYARAKAT
PERIODE : DESEMBER
TAHUN : 2025

NO	UNIT	JUMLAH SAMPLE	TARGET	CAPAIAN	ANALISA HASIL	ANALISA PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Pendaftaran	14	>76,61%	79.29%	capaian kepuasan pelanggan pada masing-masing unit sudah melebihi target >76,61%	belum semua pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tersedia	petugas memberikan servis excelent pada semua pelanggan	Monitoring	MONEV
2.	BP Umum	14	>76,61%	85.33%					
3.	BP Gigi	12	>76,61%	94.35%					
4.	KIA/KB	9	>76,61%	81.17%					
5.	Laboratorium	7	>76,61%	83.81%					
6.	Farmasi	5	>76,61%	80.48%					
PUSKESMAS		61	>76,61%	83.34%					

NO	ADUAN MAYARAKAT/INTERNAL	TANGGAL ADUAN	PENGIRIM PESAN	PENERIMA PESAN	MEDIA	IDENTIFIASI MASALAH	PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	ada aduan tentang bibir anaknya tadi setelah cabut gigi jadi bengkak/jontor	04 December 2025	masyarakat	mbak tiwi	WA	individu	ada aduan tentang bibir anaknya tadi setelah cabut gigi jadi bengkak/jontor	koordinasi disampaikan pada rapat lokmin/RTM	disampaikan pada rapat lokmin/RTM	telah dilakukan pemantauan keluhan pasca tindakan
2.	ada laporan banyak nyamuk di SD Karang wuluh	30 December 2025	masyarakat	mbak sita	WA	masyarakat	ada banyak nyamuk di SD Karang wuluh	koordinasi pj surveyland dan kesling untuk melakukan PE	koordinasi pj surveyland dan kesling untuk melakukan PE	telah dilakukan koordinasi pj surveyland dan kesling untuk melakukan PE

Temon, 31 Desember 2025

Mengetahui
Kepala UPT Puskesmas Temon II

drg. Viera Juniver Thenu, M.Kes
NIP. 19690609 200212 2 004

Pelaksana Kegiatan

Desi Catur Winanti, A.Md.Keb
NIP. 19861208 201704 2002