



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SAPURAN

Jl. Kalibawang km 18 Kp. Sidodadi Sapuran Wonosobo kode pos 56373
telp (0286) 611028 email: puskesmassapuran@gmail.com

Sapuran, 22 September 2026

No : 400.7.1 / 118 / Pusk-Spr
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Klarifikasi Aduan Masyarakat

Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Wonosobo
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Menjawab aduan masyarakat pada kanal Lapor Bupati Wonosobo pada tanggal 22 September 2026 perihal pelayanan yang dinilai lambat, petugas sinis/kurang ramah dan meninggalkan tempat saat tugas di UPTD Puskesmas Sapuran, bersama ini kami sampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaknyamanan yang dialami.

Sebagai bentuk komitmen kami terhadap transparansi dan perbaikan kualitas pelayanan publik, kami sampaikan klarifikasi dan langkah tindak lanjut yang telah diambil:

1. Klarifikasi waktu pelayanan

- Kondisi lapangan: Pada tanggal 18,19 dan 20 September 2026 terjadi gangguan pada sistem rekam medis dan aplikasi pcare BPJS. Hal ini menyebabkan waktu tunggu di bagian pendaftaran sampai ke unit pelayanan menjadi lebih lama dari biasanya.
- Solusi : Kami sedang meninjau kembali alur pelayanan dan melakukan koordinasi pihak terkait sistem pencatatan digital (rekam medis dan pcare BPJS).

2. Klarifikasi sikap petugas sinis/kurang ramah

- Tindakan internal: Pembinaan langsung kepada petugas untuk menerapkan prinsip senyum, sapa, salam, sopan, santun.
- Komitmen: Menyelenggarakan pelatihan service excellence secara berkala bagi seluruh petugas.

3. Klarifikasi petugas meninggalkan jam kerja

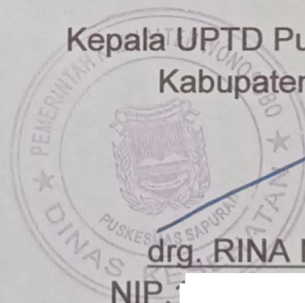
- Kondisi lapangan: Berdasarkan hasil penelusuran CCTV, pelayanan dalam gedung dilakukan sesuai jadwal pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas setiap hari ada yang terjadwal melakukan tugas kedinasan luar seperti posyandu/kunjungan rumah/prolanis atau rapat kedinasan.
- Perbaikan ke depan: Kami menyadari adanya kekosongan meja pelayanan dapat membuat masyarakat tidak nyaman. Kami akan memperketat sistem petugas pengganti agar meja pelayanan terisi selama jam pelayanan berlangsung.

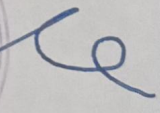
Untuk mencegah kejadian serupa terulang kembali, Puskesmas Sapuran telah menetapkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Optimalisasi kotak saran, pengaduan internal dan dengan menyediakan nomor hotline pengaduan langsung yang responsif agar keluhan dapat ditangani secara langsung.
2. Briefing pagi secara rutin dengan menekankan kedisiplinan jam kerja, etika berkomunikasi dan empati dalam melayani pasien.

Demikian surat klarifikasi dan tanggapan ini kami sampaikan. Kami mengucapkan terima kasih atas kritik dan masukan yang diberikan Bapak/Ibu menjadi bahan evaluasi penting bagi kami untuk meningkatkan mutu pelayanan ke depannya.

Kepala UPTD Puskesmas Sapuran
Kabupaten Wonosobo




drg. RINA NURHAYATI

NIP. [REDACTED]

**DOKUMENTASI SUPERVISI DAN PENGARAHAN DINAS KESEHATAN
DI PUSKESMAS SAPURAN
22 SEPTEMBER 2026**

