

**LAPORAN PELAKSANAAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KEBUMEN
SEMESTER I TAHUN 2026**



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
2026**



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN **DINAS**
KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan HM. Sarbini
Nomor 89 Kabupaten Kebumen, Kode Pos 54316
Telepon (0287) 381572, Faksimile (0287) 384873,
Laman : www.kesehatanppkb.kebumenkab.go.id,
Pos-el : dinkesppkb.kebumen@gmail.com

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEBUMEN
SEMESTER I TAHUN 2026

No.	Waktu Penerimaan	Jumlah Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Hasil Penanganan
1	Januari	4	100%	Selesai
2	Februari	3	100%	Selesai
3	Maret	3	100%	Selesai
4	April	4	100%	Selesai
5	Mei	2	100%	Selesai
6	Juni	2	100%	Selesai
	Jumlah	18		

Kebumen, 6 Juli 2026
Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Kebumen




dr. Wan Danardono, Sp.Rad
Pembina Utama Muda
NIP. 196803211999031006



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan HM.Sarbini Nomor 89 Kebumen Kode Pos 54316 Telepon (0287) 381572
Faksimile (0287) 384873, Laman <https://kesehatanppkb.kebumenkab.go.id>
Pos-el dinkesppkb.kebumen@gmail.com

REKAP PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2026
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

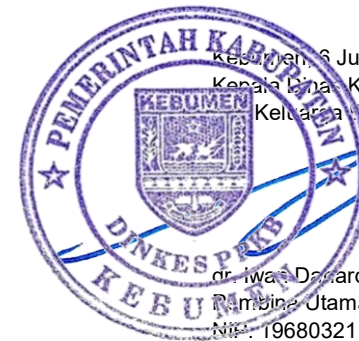
No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
1	15/01/2026	s**a	WhatsApp	Selamat siang, saya s**a dari boj****ari alian kebumen, saya sekarang sedang hamil tapi bpjs kesehatan tidak aktif, minta tolong diaktifkan agar proses lahiran bisa dicover terimakasih	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	15/01/2026	Selesai
2	20/01/2026	NA	Website	Mohon pelayanan di Puskesmas Sruweng di tingkatkan lagi bu. Masa antri untuk pemeriksaan kehamilan sampe 2 jam lebih Tolong diperbaiki lagi bu. Apalagi untuk pasien ibu hamil. Para pegawai kebanyakan ngobrol, mainan hp, mondar mandir tidak jelas. Puskesmas itu ruang pelayanan publik atau ruang untuk santai2 ya? Terimakasih	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	22/01/2026	Selesai
3	29/01/2026	NA	Website	Bayi saya lahir di puskesmas kebumen *. Setelah dimandikan tanpa menanyakan anak saya di foto-foto. Tanpa konfirmasi kepada pihak keluarga. Di ijin kan atau tidak di ijin kan harusnya menanyakan terlebih dahulu petugas nya. Bayi saya boleh di foto atau tidak, walaupun anak saya di hias2 seperti itu dan istri saya di kasih fotonya. Nek menanyakan kan saya menolak anak saya untuk di foto-foto. Petugase seperti tidak punya tidak punya etika aja	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	02/02/2026	Selesai
4	30/01/2026	NA	WhatsApp	Ini saya maua ke dokter ortopedi di tolak dengan alasan harus ngisi surat pernyataan kejadian sakit dulu dan pakai materai... Katanya waktu dokternya habis harus hari senin tgl:1 Tolong jelas kan apa harus gitu berobat pakai BPJS kesehatan. Ini diskriminasi saya sangat kecewa	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	02/02/2026	Selesai
5	08/02/2026	NA	WhatsApp	Keluhan : Kis Saya menjadi tidak aktif per februari 2026, padahal saya *sangat membutuhkan sekali buat kontrol jantung dan pembuluh darah* di RSUD Sudirman *Setiap bulannya*, berikut Saya lampirkan surat kontrol nya, mohon bantuannya Agar segera di aktifkan kembali. mohon maaf ibu bupati sebelum nya.atas bantuannya bupati Saya ucapkan terima kasih Setiap hari penghasilan dari warung desa, dan tidak semua barang dagangan milik sendiri,,jadi mohon dengan sangat bantuannya untuk diaktifkan kembali, karena buat kontrol tanggal 25 februari 2026	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	11/02/2026	Selesai
6	09/02/2026	NA	WhatsApp	Anak saya sakit di PKU Gombang dan tidak punya biaya Tidak punya BPJS Kami keluarga kurang mampu pak boss Anak sy sakit di pKU Gombang ...kami keluarga kurang mampu ..minta dibuatkan kartu KIS	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	11/02/2026	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
7	18/02/2026	NA	Website	Kis saya tau tau masuk di puskesmas. Padahal tadi nya di dokter keluarga. Tau tau di pindah di puskesmas. Padahal untuk melakukan pemindahan harus 3 bulan sesudah pemindahan ini. Ada unsur apa tau tau di pindah? Harus nya pemibdqhan kan atas dasar kemauan pasien sendiri. Apa puskesmas takut tidak mendapatkan pasien? Dan sosialisasinya karyawan puskesmas kis harus selalu di gunakan untuk berobat. Sakit ga suruh berobat. Apa gaji karyawan puskesmas kurang? Memindah seenaknya faskes kami? Dan apa malu jika puskesmas tidak ada pasiennya? Harus nya ga seperti itu memindah kis seenaknya.	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	18/02/2026	Selesai
8	01/03/2026	A**s	Website	Perkenalkan Nama : A**s Alamat : Dusun Ka*****ar RT 0*/0* Desa Se**ro Kecamatan Sa**ng Kabupaten Kebumen Tujuan : Laporan Pungli Bukti Pendukung : Proses nya di lakukan dengan uang tunai. Google Maps Posyandu : https://maps.app.goo.gl/XhShts1vxZWlfUCo9 Isi Laporan : Mohon di bantu audit internal Posyandu Desa Se**ro Kecamatan Sa**ng Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Tepat nya Dusun Ka*****ar RT0*/RW0*. Bahwa ada Tarif Rp 20,000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk Imunisasi bayi & 20,000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk Pemeriksaan Lansia Apakah memang secara aturan ada atau hanya pungli yang di lakukan oleh internal. Terimakasih	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	03/03/2026	Selesai
9	14/03/2026	na	Website	Tahun lalu, sesuai promosi Bu bupati dan prolegnas, bapak ibu saya daftarkan ke aplikasi agar mndapat pelayanan cek kesehatan gratis. Tapi saat datang sesuai janji di puskesmas Jatisari, tidak dilayani karena beralasan harus membayar umum. Berikutnya datang kembali karena saya desak lagi, kali ini dengan mempersyaratkan berbagai administrasi, tapi tetap tidak dilayani. Tahun ini saya minta datang lagi, tidak mau karena sudah 2 kali ditolak oleh petugas. Sebenarnya di kebumen ada kah pagu untuk cek kesehatan atau memang tidak ada program cek kesehatan gratis seperti yang dicanangkan ibu bupati dan prolegnas Kemenkes SE Indonesia.	Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Sudah ditindaklanjuti	16/03/2026	Selesai
10	15/03/2026	NA	Website	Kepada Badan Pangan atau keamanan pangan kebumen mohon diperiksa outlet minuman Teh Jawa yahg ada di Depan pintu masuk J*** B*** Kebumen kami membeli minuman, kami melihat minuman tersebut sebagai rasa rasa menggunakan bubuk bubuk rasa. kami gak tau seperti apa. namun dampaknya, anak saya langsung batuk saya juga menyicipi, gak butuh waktu lama, masih dalam perjalanan pulang tenggorokan langsung terasa sakit di tenggorokan. saya yakin bukan sekedar minuman teh biasa. saya terbiasa minum minuman instan seperti marimas, nutrisari atau minuman saset lainnya. tapi gak separah ini mohon segera diperiksa terkait dan ditindaklanjuti. sebelum makin banyak korban. saya tidak menuduh mereka berniat jahat, mungkin hanya ada ketidaktahuan atau ketledoran. mohon tim ahli pangan bisa memeriksanya.	Bidang Sumber Daya Kesehatan	Sudah ditindaklanjuti	17/03/2026	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
11	17/04/2026	NA	Website	Mohon dijelaskan untuk antrian gigi. Daftar lewat aplikasi jkn tidak bisa, lewat antrian sudah ngatri2 tidak bisa dengan alasan penuh. Padahal udah datang gasik2. Sebenere berapa sih untuk antrian gigi perharinya. Apa iyak harus nunggu berhari2 untuk bisa dilayani. Tolong ya puskesmas kebumen 3 diperbaiki gigi nya. Pelayanannya sampai jam berapa untuk pendaftaran gigi, jangan korupsi waktu ya. Jam pelayanan koh sudah menolak pasien. Daftar h-1 di jkn pun tidak bisa. Padahal h-1 ne di JKN tengah malam baru perubahan waktu. Apa suruh h-10 boking nya	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	17/04/2026	Selesai
12	20/04/2026	NA	WhatsApp	mohon puskesmas buayan kalo apel jangan kelamaan dan jangan banyak bercanda. ketawanya terdengar sampai depan. terus petugas pendaftaran cewe yg kecil kalo sudah duduk mulai pelayanan jangan malah ngurus yang lain atau bercanda dengaan samping utaranya. terlalu sering bercanda dengan yg lain. kalian itu pelayanan. kalo spt itu terus namanya bodoh ga punya etika	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	22/04/2026	Selesai
13	22/04/2026	NA	Website	tanggal 17 april 2026, ibu saya kontrol ke eye center, dijadwal dr praktek jam 11.00-13.00 dengn tenang ibu saya sudah sampai sekitar jam 11. 45, tetapi dr. yg dituju sudah tidak ditempat dengan alasan sudah tidak ada pasien, loh ibu saya kan pasien, kemudian saya sampaikan, ya sudah minta tolong info ke dr.nya klo sekarang ada pasien ibu saya, terus katanya sudah tidak dilokasi mungkin ad jadwal dipraktek lain, saya menyampikan kembali bahwa seharusnya ada atau tidaknya pasien jika jadwal praktek sampai jm 1, syogyanya dr. stnd by sampe jadwal selesai paling tidak 15 menit sebelum jam selesai boleh kiranya meninggalkan r.s, dan yg sulit dicerna praktik ditempat lain saat masih ada jadwal di klinik terikat, ya boleh2 saja asal kewajiban di klinik terikat diselesaikan dulu, dan yg disayangkan pasien tidak hanya ibu saya, setelah saya masih ada ibu2 lain yg akhirnya pulng juga karena tidk ada dr, dn kami disarankan dignti tanggal dan datng sebelum jam 11 daripada seperti ini lagi kata pihak sana, memang kami pengguna bpjs terimakasih sudah melayni kami, tpi ad hal yg menjadikn kita bernrgkat di jm setelah 11 kare na bekerja, toh jadwal juga masih smpe jam 1, saya akui memng ibu saya pernah dilayani setelah jm 12 selepas sholat jum'at itu yg menjadikan saya berni menyelesaikan pekerjaan saya dulu karena biasanya masih bisa, slah dua yg ingin say sampaikan banyak orng yg menyempatkkn waktu, tenaga, menempuh perjalanan hampir 1 jam dengn kendaraan motor pasien sepuh menahan lelahnya duduk, ada bensin yg dikeluarkan, ada keluarga yg merelkan mengntar dan dipotong gaji, tapi harus pulng tanpa hasil, Maaf dn terimakasih kiranya bisa menjadi pertimbangan baiknya gimna kedepnnya????????????	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	24/04/2025	Selesai
14	27/04/2025	NA	Website	Mohon tindak lanjut untuk layanan pemeriksaan di salah satu rumah sakit swasta di Gombong tidak memuaskan karena pasien yang sudah menunggu 2 malam tidak diobservasi dokter secara fisik, hanya ditanya seperlunya saja. Apakah hal tersebut karena kesenjangan pelayananan pasien BPJS PBI ? Mohon untuk perbaikan layanan kesehatan di seluruh rumah sakit di kebumen khususnya agar tidak merugikan pasien tanpa membedakan jenis BPJS yang digunakan. Terimakasih.	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	28/04/2026	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
15	14/05/2026	NA	Website	Ibu bupati yang saya hormati mengingat peran penting pemerintah dalam kesehatan, berdasarkan UUD No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (UU Kesehatan) menjadi landasan hukum utama yang menegaskan tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan upaya kesehatan. Pemerintah wajib mengatur, membina, dan mengawasi pelayanan kesehatan, serta menjamin ketersediaan fasilitas dan tenaga medis, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara luas tidak hanya bagi masyarakat perkotaan tapi kami masyarakat pedesaan yang jauh dari faskes lain juga memiliki hak yang sama, kami masyarakat desa yang jauh dari faskes lain membutuhkan pelayanan prima 24 jam dari faskes yang dimiliki pemerintah yaitu puskesmas. Puskesmas menjadi salah satu pilar kesehatan dan tangan kanan pemerintah dalam bidang kesehatan, pelayanan puskesmas yang tidak baik juga menjadi wajah buruk pemerintah sebagaimana permenkes No 19 tahun 2024 tentang puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Pada BAB I pasal 1, No 1 menyebutkan bahwa Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan. Sikap profesionalisme tenaga kesehatan menjadi sangat penting tetapi sikap EMPATI dan rasa tanggung jawab sebagai tenaga kesehatan yang di tuntutan untuk selalu dimiliki oleh tenaga kesehatan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan masyarakat tetap harus siap dan sigap. Sikap tidak ada empati rasa tagungjawab sebagai tenaga kesehatan khususnya di puskesmas karanggayam 2 ketika dibutuhkan masyarakat dalam keadaan darurat medis tidak mampu dan tidak mau melakukan fungsinya sebagai tangan kanan pemerintah urusan kesehatan. Perlu saya sampaikan ibu bahwasannya pada malam itu Selasa 12 Mei 2026, sekitar pukul 22.30 WIB saya tau bahwasannya puskesmas	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	16/05/2026	Selesai
16	21/05/2026	NA	Website	Asalamualaikum siang admin..kiranya dapat membantu untuk menyampaikan ke dinsos/OPD terkait tentang aktivasi kartu kis atas nama n*r s*****i Krn harus mendapatkan perawatan intensif dari media.terkendala aktivasi kartu kis kluarga sudah 2 kali ke RS purbowangi disuruh pulang lagi Krn kis yg nonaktifkan.mohon bantuannya	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	22/05/2026	Selesai
17	15/06/2026	NA	Website	Mengapa membuat surat sehat di puskesmas mahal banget.padaahal itu untuk persyaratan memcari kerja ataupun masuk sekolah. Hidup ini seperti ilmu dagang aja ibu bupati. Mau seperti mencari kerja dan masuk sekolah harus bayar mahal sepeerti itu. Padahal di puskesmas koh mahal? Dari pendaftaran nya saja sudah mahal 15ribu. Belum surat sehatnya.	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	17/06/2026	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Pengaduan	Unit/Bagian Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
18	24/06/2026	NA	Website	Assalamualaikum, Yth. Ibu Bupati. Saya ingin melaporkan bahwa kinerja PPTK di Puskesmas Buayan kurang baik sehingga menghambat pembagian jasa pelayanan, padahal ini menyangkut hak karyawan. Kami berharap Ibu selaku pimpinan tertinggi daerah dapat memberikan tindakan tegas terhadap PPTK tersebut, agar hak-hak karyawan tidak tertunda. Sebagai PPTK sejak adanya BLUD Puskesmas, sepertinya sudah terlalu nyaman dengan jabatannya, syukur bisa di mutasi dan diganti dengan orang baru. Terima kasih	Bidang Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat	Sudah ditindaklanjuti	25/06/2026	Selesai



Kebumen, 6 Juli 2026

Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk
Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen

dr. Iwa Darnardono, Sp.Rad., M.M.R.
Rambina Utama Muda
NIP. 196803211999031006



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan HM.Sarbini Nomor 89 Kebumen Kode Pos 54316 Telepon (0287) 381572
Faksimile (0287) 384873, Laman <https://kesehatanppkb.kebumenkab.go.id>
Pos-el dinkesppkb.kebumen@gmail.com

LAPORAN HASIL TELAHAH PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2026
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
1	15/01/2026	s**a	Selamat siang, saya s**a dari boj****ari alian kebumen, saya sekarang sedang hamil tapi bpjs kesehatan tidak aktif, minta tolong diaktifkan agar proses lahiran bisa dicover terimakasih	Pengadu menyampaikan bahwa saat ini sedang hamil, namun status kepesertaan BPJS Kesehatan tidak aktif dan memohon bantuan pengaktifan agar biaya persalinan dapat dijamin. Pengaduan perlu ditindaklanjuti dengan verifikasi status kepesertaan BPJS Kesehatan serta koordinasi dengan BPJS Kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil verifikasi akan menjadi dasar tindak lanjut pengaktifan kepesertaan.	Yth Pelapor. Silahkan ke Puskesmas terdekat untuk pengaktifan BPJS Kesehatan nya. Terimakasih. Salam Sehat Selalu	Selesai
2	20/01/2026	NA	Mohon pelayanan di Puskesmas Sruweng di tingkatkan lagi bu. Masa antri untuk pemeriksaan kehamilan sampe 2 jam lebih Tolong diperbaiki lagi bu. Apalagi untuk pasien ibu hamil. Para pegawai kebanyakan ngobrol, mainan hp, mondar mandir tidak jelas. Puskesmas itu ruang pelayanan publik atau ruang untuk santai2 ya? Terimakasih	Pengadu mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Sruweng hingga lebih dari 2 jam. Selain itu, pengadu menilai kedisiplinan dan profesionalisme petugas perlu ditingkatkan karena terdapat petugas yang terlihat ngobrol, menggunakan telepon genggam, dan tidak fokus memberikan pelayanan. Pengadu berharap Puskesmas Sruweng melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan antenatal, meningkatkan disiplin petugas, serta mengutamakan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, khususnya bagi ibu hamil.	Yth Pelapor, Kami telah koordinasi dan komunikasi dengan Puskesmas terkait, dan berikut beberapa hal yang dapat kami sampaikan: 1. Terimakasih atas masukannya, semoga pelayanan kedepan bisa lebih baik lagi. 2. Terkait dengan lamanya masa antrian, mohon ijin kami sampaikan bahwa untuk pelayanan di Puskesmas kami terutama di poli KIA pada hari Selasa, Tanggal 20/01/2026, memang cukup banyak. Tindakan yang dilakukan dipoli KIA meliputi pemeriksaan ibu hamil pemeriksaan USG, CATIN, rujukan laboratorium Ibu Hamil dan pemasangan KB (Suntik maupun Implant). Tindakan-tindakan tersebut membutuhkan waktu yang relatif lama jika dibandingkan dengan Tindakan pemeriksaan umum biasa, sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien lebih lama. 3. Terkait dengan dugaan pegawai yang terlihat santai, main ponsel dan ngobrol, ini Kami sampaikan bahwa beberapa petugas selain melakukan pelayanan diruang KIA juga melakukan pelayanan di beberapa ruang yang berbeda sehingga mengharuskan petugas untuk keluar masuk ruangan. Dalam memberikan pelayanan petugas memerlukan koordinasi dan komunikasi antar unit pelayanan sehingga Petugas juga diharuskan menginput hasil layanan di beberapa buku bantu dan aplikasi Rekam Medis Elektronik melalui PC atau Handpone. Demikian informasi yang bisa Kami sampaikan atas kritik dan sarannya Kami ucapkan terimakasih dan Kami jadikan sebagai bahan perbaikan pelayanan Kami ke depan. Terimakasih, Salam Sehat Selalu.	Selesai
3	29/01/2026	NA	Bayi saya lahir di puskesmas kebumen *. Setelah dimandikan tanpa menanyakan anak saya di foto-foto. Tanpa konfirmasi kepada pihak keluarga. Di ijin kan atau tidak di ijin kan harusnya menanyakan terlebih dahulu petugas nya. Bayi saya boleh di foto atau tidak, walaupun anak saya di hias2 seperti itu dan istri saya di kasih fotonya. Nek menanyakan kan saya menolak anak saya untuk di foto-foto. Petugase seperti tidak punya tidak punya etika aja	Pengadu mengeluhkan adanya tindakan petugas di Puskesmas Kebumen I yang mengambil foto bayi baru lahir tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan atau konfirmasi kepada orang tua. Pengadu menilai tindakan tersebut tidak sesuai dengan etika pelayanan karena menyangkut privasi pasien. Pengadu berharap Puskesmas Kebumen I melakukan evaluasi terhadap petugas agar setiap pengambilan foto atau dokumentasi pasien hanya dilakukan setelah memperoleh persetujuan dari pasien atau keluarga, sehingga hak privasi dan kenyamanan pasien tetap terjaga.	Yth Pelapor. Berdasarkan hasil koordinasi dengan Puskesmas terkait, Kami sampaikan hal berikut: 1. Puskesmas telah melakukan telusur dan sudah melakukan konfirmasi ke semua pasien yang mendapatkan pelayanan persalinan di Bulan Januari tidak ada komplain atas pelayanan yang diberikan. 2. Setiap pelayanan yang Puskesmas berikan kepada pasien akan Puskesmas informasikan dan dikerjakan atas persetujuan pasien, termasuk pelayanan Photoshoot pada bayi baru lahir. Pelayanan Photoshoot merupakan pelayanan tambahan dari Puskesmas. Demikian, Terimakasih. Salam Sehat Selalu	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
4	30/01/2026	NA	Ini saya mau ke dokter ortopedi di tolak dengan alasan harus ngisi surat pernyataan kejadian sakit dulu dan pakai materai... Katanya waktu dokternya habis harus hari senin tgl:1 Tolong jelas kan apa harus gitu berobat pakai BPJS kesehatan. Ini diskriminasi saya sangat kecw	Pengadu mengeluhkan penolakan pelayanan pemeriksaan oleh dokter ortopedi karena diminta mengisi surat pernyataan kejadian sakit yang dibubuhi materai. Pengadu menilai persyaratan tersebut tidak dipahami dengan jelas dan merasa mendapatkan perlakuan yang diskriminatif sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pengadu berharap fasilitas pelayanan kesehatan memberikan penjelasan yang transparan mengenai persyaratan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku, serta melakukan evaluasi agar pelayanan diberikan secara profesional, tidak diskriminatif, dan mengutamakan hak pasien.	Yth Pelapor, Berikut Kami sampaikan hasil koordinasi dengan pihak-pihak terkait: 1. Pasien baru atas nama Tn. M datang ke pendaftaran Hari Jumat tanggal 30/1/2026, jam 10.17, selama jam 10.17-10.30 pendaftaran melakukan anamnesis dan edukasi ke pasien untuk membuat kronologi tentang keluhan pasien karena terkait dengan trauma/cedera fisik. 2. Pendaftaran konfirmasi ke Poli Ortopedi bahwa Poli Ortopedi sudah ditutup karena sudah ada 33 pasien dan Hari ini Hari Jumat Dokter mau Jumatan jadi ditutup lebih awal. 3. Pendaftaran berusaha mendaftarkan pasien tersebut di Hari Senin dengan mengedukasi untuk menuliskan kronologi karena adanya riwayat ketusuk duri di bagian kaki, dan terkena bola di bagian jari tangan kanan (mengeluhkan pegal dan sulit untuk beraktivitas). 4. Aturan BPJS untuk kasus trauma atau cedera fisik yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan maupun BPJS Ketenagakerjaan, wajib menyertakan kronologi kejadian. Kronologi ini digunakan untuk menentukan lembaga penjamin yang tepat, apakah masuk dalam cakupan Jasa Raharja, BPJS Ketenagakerjaan, atau BPJS Kesehatan. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
5	08/02/2026	NA	Keluhan : Kis Saya menjadi tidak aktif per februari 2026, padahal saya *sangat membutuhkan sekali buat kontrol jantung dan pembuluh darah* di RSUD Sudirman *Setiap bulannya*, berikut Saya lampirkan surat kontrol nya, mohon bantuannya Agar segera di aktifkan kembali. mohon maaf ibu bupati sebelum nya.atas bantuannya bupati Saya ucapkan terima kasih Setiap hari penghasilan dari warung desa, dan tidak semua barang dagangan milik sendiri,,jadi mohon dengan sangat bantuannya untuk diaktifkan kembali, karena buat kontrol tanggal 25 februari 2026	Pengadu menyampaikan bahwa status kepesertaan KIS/BPJS Kesehatan menjadi tidak aktif sejak Februari 2026, sementara pengadu memerlukan pelayanan kesehatan secara rutin untuk kontrol penyakit jantung dan pembuluh darah di RSUD Sudirman setiap bulan. Pengadu memohon bantuan agar kepesertaan segera diaktifkan kembali mengingat telah memiliki jadwal kontrol pada tanggal 25 Februari 2026. Pengaduan perlu ditindaklanjuti dengan verifikasi status kepesertaan serta koordinasi dengan BPJS Kesehatan dan instansi terkait sesuai ketentuan yang berlaku.	Yth. Pelapor Terima kasih atas laporannya, Kami sampaikan bahwa penonaktifkan JKN dilakukan oleh kemensos. Pengaktifan kembali bagi yang betul-betul membutuhkan bisa menghubungi PIC PBI di Rumah Sakit terdekat. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
6	09/02/2026	NA	Anak saya sakit di PKU Gombang dan tidak punya biaya Tidak punya BPJS Kami keluarga kurang mampu pak boss Anak sy sakit di pKU Gombang ...kami keluarga kurang mampu ..minta dibuatkan kartu KIS	Pengadu menyampaikan bahwa anaknya sedang menjalani perawatan di PKU Gombang, namun belum memiliki kepesertaan BPJS Kesehatan/KIS dan mengalami keterbatasan ekonomi sehingga kesulitan membiayai pengobatan. Pengadu memohon bantuan untuk memperoleh kepesertaan KIS. Pengaduan perlu ditindaklanjuti dengan verifikasi data kependudukan, kondisi sosial ekonomi, serta koordinasi dengan instansi terkait sesuai ketentuan yang berlaku.	Yth Pelapor. Untuk pengajuan pengaktifan, silahkan dapat ke Puskesmas terdekat. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
7	18/02/2026	NA	Kis saya tau tau masuk di puskesmas. Padahal tadi nya di dokter keluarga. Tau tau di pindah di puskesmas. Padahal untuk melakukan pemindahan harus 3 bulan sesudah pemindahan ini. Ada unsur apa tau tau di pindah? Harus nya pemibdghan kan atas dasar kemauan pasien sendiri. Apa puskesmas takut tidak mendapatkan pasien? Dan sosialisasinya karyawan puskesmas kis harus selalu di gunakan untuk berobat. Sakit ga suruh berobat. Apa gaji karyawan puskesmas kurang? Memindah seenaknya faskes kami? Dan apa malu jika puskesmas tidak ada pasiennya? Harus nya ga seperti itu memindah kis seenaknya.	Pengadu mengeluhkan adanya perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan dari dokter keluarga ke puskesmas tanpa sepengetahuan maupun persetujuan pengadu. Pengadu mempertanyakan mekanisme pemindahan FKTP dan menduga perubahan tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengadu berharap dilakukan verifikasi terhadap riwayat perubahan FKTP, diberikan penjelasan mengenai penyebab perubahan tersebut, serta apabila terdapat ketidaksesuaian, dilakukan tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.	Yth Pelapor, Terimakasih atas masukannya. Kami informasikan bahwa untuk KIS PBI APBD yang menggunakan anggaran APBD didaftarkan oleh Pemerintah Daerah setiap tahunnya di Fasilitas Kesehatan milik pemerintah (Puskesmas). Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
8	01/03/2026	A**s	Perkenalkan Nama : A**s Alamat : Dusun Ka*****ar RT 0*/0* Desa Se**ro Kecamatan Sa**ng Kabupaten Kebumen Tujuan : Laporan Pungli Bukti Pendukung : Proses nya di lakukan dengan uang tunai. Google Maps Posyandu : https://maps.app.goo.gl/XhShts1vxZWLfUCo9 Isi Laporan : Mohon di bantu audit internal Posyandu Desa Se**ro Kecamatan Sa**ng Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. Tepat nya Dusun Ka*****ar RT0*/RW0*. Bahwa ada Tarif Rp 20,000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk Imunisasi bayi & 20,000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) untuk Pemeriksaan Lansia Apakah memang secara aturan ada atau hanya pungli yang di lakukan oleh internal. Terimakasih	Pengadu melaporkan adanya pungutan sebesar Rp20.000 untuk pelayanan imunisasi bayi dan Rp20.000 untuk pemeriksaan lansia di Posyandu Dusun Ka*****ar, Desa Sero, Kecamatan Sang. Pembayaran disebut dilakukan secara tunai. Pengadu meminta agar dilakukan audit/internal pemeriksaan untuk memastikan apakah pungutan tersebut memiliki dasar dan ketentuan yang sah atau merupakan pungutan liar.	Yth Pelapor. Terima kasih atas laporannya. Sesuai dengan peraturan, untuk kegiatan Posyandu tidak dikenakan biaya. Pembiayaan hanya dikenakan jika ada pasien umum yang berobat dengan tarif sesuai dengan Perda No.10 Tahun 2025. Kami sudah melaksanakan klarifikasi lapangan dan telah dilakukan evaluasi serta audit internal sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan di posyandu. Demikian, Salam Sehat Selalu.	Selesai
9	14/03/2026	na	Tahun lalu, sesuai promosi Bu bupati dan prolegnas, bapak ibu saya daftarkan ke aplikasi agar mndapat pelayanan cek kesehatan gratis. Tapi saat datang sesuai janji di puskesmas Jatisari, tidak dilayani karena beralasan harus membayar umum. Berikutnya datang kembali karena saya desak lagi, kali ini dengan mempersyaratkan berbagai administrasi, tapi tetap tidak dilayani. Tahun ini saya minta datang lagi, tidak mau karena sudah 2 kali ditolak oleh petugas. Sebenarnya di kebumen ada kah pagu untuk cek kesehatan atau memang tidak ada program cek kesehatan gratis seperti yang dicanangkan ibu bupati dan prolegnas Kemenkes SE Indonesia.	Pengadu menyampaikan bahwa pada tahun sebelumnya telah mendaftarkan orang tua melalui aplikasi untuk mendapatkan pelayanan Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Jatisari sesuai jadwal. Namun saat datang, pelayanan tidak diberikan dengan alasan harus membayar sebagai pasien umum. Pada kunjungan berikutnya, pengadu kembali diminta memenuhi beberapa persyaratan administrasi, tetapi pelayanan tetap tidak diberikan. Akibat pengalaman tersebut, pengadu enggan membawa orang tuanya kembali untuk mendapatkan pelayanan CKG pada tahun ini.	Yth Pelapor. Terima kasih Bapak/Ibu atas laporan dan aduan yang disampaikan, Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Perlu Kami sampaikan bahwa sesuai dengan peraturan yang berlaku, program CKG yang merupakan program prioritas presiden, di Puskesmas tidak berbayar atau gratis, baik untuk pasien yang memiliki JKN maupun yang tidak memiliki JKN. Alur pelayanan masyarakat yang menghendaki pemeriksaan CKG berbeda dengan alur pasien sakit yang tertuang dalam SOP pelayanan CKG di Puskesmas Kebumen Kami. Pasien yang datang ke Puskesmas untuk pemeriksaan CKG, akan diarahkan menuju ruang pemeriksaan CKG (ada petugas khusus yang menangani CKG). Adapun persyaratan yang diperlukan hanya KTP saja, tidak perlu menunjukkan KIS atau persyaratan administrasi lainnya. Sebagai bentuk tindak lanjut dan perbaikan Kami ke depan, Kami berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akan memperbanyak sosialisasi informasi terkait alur CKG dan pelayanan CKG, baik melalui media digital maupun cetak di lingkungan Puskesmas dan masyarakat. Sekali lagi Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, silahkan Bapak/Ibu untuk datang kembali ke Puskesmas Kami untuk mendapatkan pelayanan CKG. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
10	15/03/2026	NA	Kepada Badan Pangan atau keamanan pangan kebumen mohon diperiksa outlet minuman Teh Jawa yahg ada di Depan pintu masuk J*** B*** Kebumen kami membeli minuman, kami melihat minuman tersebut sebagai rasa rasa menggunakan bubuk bubuk rasa. kami gak tau seperti apa. namun dampaknya, anak saya langsung batuk saya juga menyicipi, gak butuh waktu lama, masih dalam perjalanan pulang tenggorokan langsung terasa sakit di tenggorokan. saya yakin bukan sekedar minuman teh biasa. saya terbiasa minum minuman instan seperti marimas, nutrisari atau minuman saset lainnya. tapi gak separah ini mohon segera diperiksa terkait dan ditindaklanjuti. sebelum makin banyak korban. saya tidak menuduh mereka berniat jahat, mungkin hanya ada ketidaktahuan atau ketledoran. mohon tim ahli pangan bisa memeriksanya.	Pengadu menyampaikan keluhan setelah membeli minuman pada outlet Teh Jawa yang berada di depan pintu masuk J*** B*** Kebumen. Pengadu melihat adanya penggunaan bubuk/perasa dalam pembuatan minuman yang tidak diketahui jenis dan kandungannya. Setelah mengonsumsi minuman tersebut, anak pengadu mengalami batuk, sedangkan pengadu merasakan sakit/nyeri pada tenggorokan dalam waktu tidak lama setelah mengonsumsi minuman. Pengadu meminta agar dilakukan pemeriksaan terhadap bahan yang digunakan dan kondisi keamanan pangan pada outlet tersebut. Pengadu menyampaikan bahwa laporan bukan merupakan tuduhan terhadap pelaku usaha, namun sebagai bentuk kehati-hatian untuk mencegah kemungkinan adanya ketidaksesuaian bahan atau kelalaian yang dapat membahayakan konsumen.	Yth Pelapor. Terima kasih atas informasi Saudara yang disampaikan kepada Kami. Menindaklanjuti aduan Saudara, Kami telah melakukan verifikasi ke lokasi untuk memeriksa secara langsung bahan-bahan yang digunakan untuk membuat minuman. Diantara bahan-bahan yang digunakan terdapat serbuk-serbuk perasa dan bahan lain tidak terdapat label yang berisi informasi komposisi dari bahan tersebut. Selanjutnya kami memberikan pembinaan kepada pelaku usaha agar memilih bahan-bahan yang memiliki label sehingga diketahui komposisi dari bahan tersebut dan terdapat petunjuk takaran yang tepat untuk tiap sajian. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena bahan pangan yang mengandung pemanis buatan pada orang-orang tertentu memiliki efek yang tidak diinginkan seperti batuk atau tenggorokan sakit. Apalagi bila pemanis buatan digunakan melebihi batas takaran bisa lebih membahayakan kesehatan. Kami akan memantau secara berkala apakah pelaku usaha melaksanakan arahan yang diberikan oleh Pengawas Pangan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen untuk memberikan jaminan keamanan pangan bagi warga masyarakat. Demikian pula kepada masyarakat selaku konsumen kami ingatkan agar lebih selektif dalam memilih pangan untuk dikonsumsi. Pilih produk pangan yang memiliki informasi label pangan yang jelas akan lebih baik untuk kesehatan kita. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
11	17/04/2026	NA	Mohon dijelaskan untuk antrian gigi. Daftar lewat aplikasi jkn tidak bisa, lewat antrian sudah ngatri2 tidak bisa dengan alasan penuh. Padahal udah datang gasik2. Sebenere berapa sih untuk antrian gigi perharinya. Apa iyak harus nunggu sehari2 untuk bisa dilayani. Tolong ya puskesmas kebumen 3 diperbaiki gigi nya. Pelayanannya sampai jam berapa untuk pendaftaran gigi, jangan korupsi waktu ya. Jam pelayanan koh sudah menolak pasien. Daftar h-1 di jkn pun tidak bisa. Padahal h-1 ne di JKN tengah malam baru perubahan waktu. Apa suruh h-10 boking nya	Pengadu mempertanyakan mekanisme dan jumlah kuota antrean pelayanan poli gigi di Puskesmas Kebumen III. Pengadu menyampaikan bahwa pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN tidak dapat dilakukan, sedangkan pendaftaran secara langsung meskipun telah datang pagi tidak mendapatkan antrean dengan alasan kuota sudah penuh. Pengadu juga mempertanyakan batas waktu pendaftaran pelayanan gigi, jumlah pasien yang dapat dilayani setiap hari, serta alasan pasien sudah ditolak meskipun masih dalam jam pelayanan. Pengadu berharap sistem antrean dan pelayanan poli gigi dapat diperbaiki sehingga masyarakat tidak harus menunggu beberapa hari untuk memperoleh pelayanan.	Yth Pelapor. Terimakasih atas laporan nya. Untuk aplikasi JKN bila ada gangguan itu diluar kendali kami karena aplikasi tersebut dari pihak BPJS. Kami senantiasa koordinasi ke BPJS terkait kendala yang terjadi di pelayanan. Terkait dengan pembatasan layanan poli gigi dibuat, ini pertimbangannya adalah pelayanan gigi membutuhkan waktu dalam melakukan pemeriksaan dan tindakan gigi, disamping itu alat periksa dan tindakan yang di pakai adalah satu alat untuk satu pasien sebagai bentuk perlindungan kepada pasien dari pencegahan penularan penyakit antar pasien melalui alat kesehatan gigi. Akan tetapi, untuk pasien dengan kondisi kegawatdarutan gigi akan selalu kami tangani dengan segera. Demikian yang bisa kami sampaikan Mohon maaf atas ketidak nyamanan. Salam sehat selalu.	Selesai
12	20/04/2026	NA	mohon puskesmas buayan kalo apel jangan kelamaan dan jangan banyak bercanda. ketawanya terdengar sampai depan. terus petugas pendaftaran cewe yg kecil kalo sudah duduk mulai pelayanan jangan malah ngurus yang lain atau bercanda dengan samping utaranya. terlalu sering bercanda dengan yg lain. kalian itu pelayanan. kalo spt itu terus namanya bodoh ga punya etika	Pengadu menyampaikan keluhan terkait pelaksanaan apel di Puskesmas Buayan yang dinilai terlalu lama dan disertai aktivitas bercanda sehingga suara tawa terdengar sampai area depan pelayanan. Pengadu juga menyoroti petugas pendaftaran yang dinilai kurang fokus memberikan pelayanan karena masih melakukan pekerjaan lain dan bercanda dengan petugas di sekitarnya pada saat jam pelayanan.	Yth Pelapor, Terimakasih atas informasi dan masukannya. Kami telah koordinasi dan komunikasi dengan pihak puskesmas. Puskesmas akan melakukan evaluasi dan pembinaan internal untuk pelayanan yang lebih baik lagi. Salam Sehat Selalu.	Selesai
13	22/04/2026	NA	tanggal 17 april 2026, ibu saya kontrol ke eye center, dijadwal dr praktek jam 11.00-13.00 dengn tenang ibu saya sudah sampai sekitar jam 11. 45, tetapi dr. yg dituju sudah tidak ditempat dengan alasan sudah tidak ada pasien, loh ibu saya kan pasien, kemudian saya sampaikan, ya sudah minta tolong info ke dr.nya klo sekarang ada pasien ibu saya, terus katanya sudah tidak dilokasi mungkin ad jadwal dipraktek lain, saya menyampikan kembali bahwa seharusnya ada atau tidaknya pasien jika jadwal praktek sampai jm 1, syogyanya dr. stnd by sampe jadwal selesai paling tidak 15 menit sebelum jam selesai boleh kiranya meninggalkan r.s, dan yg sulit dicerna praktik ditempat lain saat masih ada jadwal di klinik terikat, ya boleh2 saja asal kewajiban di klinik terikat diselesaikan dulu, dan yg disayangkan pasien tidak hanya ibu saya, setelah saya masih ada ibu2 lain yg akhirnya pulng juga karena tidk ada dr, dn kami disarankan dignti tanggal dan datng sebelum jam 11 daripada seperti ini lagi kata pihak sana, memang kami pengguna bpjs terimakasih sudah melayni kami, tpi ad hal yg menjadikn kita berngkat di jm setelah 11 kare na bekerja, toh jadwal juga masih smpe jam 1, saya akui memng ibu saya pernah dilayani setelah jm 12 selepas sholat jum'at itu yg menjadikan saya berni menyelesaikan pekerjaan saya dulu karena biasanya masih bisa, slah dua yg ingin say sampaikan banyak org yg menyempatkan waktu, tenaga, menempuh perjalanan hampir 1 jam dengn kendaraan motor pasien sepuh menahan lelahnya duduk, ada bensin yg dikeluarkan, ada keluarga yg merelkan mengntar dan dipotong gaji, tapi harus pulng tanpa	Pengadu menyampaikan bahwa pada 17 April 2026, ibunya memiliki jadwal kontrol di Eye Center dengan jadwal praktik dokter pukul 11.00–13.00 WIB. Pasien tiba sekitar pukul 11.45 WIB, namun dokter yang dituju sudah tidak berada di tempat dengan alasan tidak ada pasien. Pasien kemudian tidak mendapatkan pelayanan dan disarankan untuk datang pada tanggal lain serta lebih awal. Pengadu mempertanyakan ketidaksesuaian antara jadwal praktik yang tercantum dengan ketersediaan dokter di lokasi. Pengadu juga menyampaikan bahwa terdapat pasien lain yang mengalami hal serupa dan harus pulang tanpa mendapatkan pelayanan.	Yth Pelapor, terimakasih atas laporan dan informasinya. Dinkes PPKB telah berkomunikasi ke pihak terkait, dengan hasil tanggapan sebagaimana dalam lampiran. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
14	27/04/2026	NA	Mohon tindak lanjut untuk layanan pemeriksaan di salah satu rumah sakit swasta di Gombong tidak memuaskan karena pasien yang sudah menunggu 2 malam tidak diobservasi dokter secara fisik, hanya ditanya seperlunya saja. Apakah hal tersebut karena kesenjangan pelayananan pasien BPJS PBI ? Mohon untuk perbaikan layanan kesehatan di seluruh rumah sakit di kabupaten khususnya agar tidak merugikan pasien tanpa membedakan jenis BPJS yang digunakan. Terimakasih.	Pengadu menyampaikan keluhan mengenai pelayanan pemeriksaan di salah satu rumah sakit swasta di Gombong. Pasien disebut telah menunggu selama dua malam, namun belum mendapatkan observasi atau pemeriksaan fisik secara langsung oleh dokter dan hanya mendapatkan pertanyaan seperlunya. Pengadu mempertanyakan apakah kondisi tersebut berkaitan dengan status pasien sebagai peserta BPJS PBI serta meminta adanya perbaikan pelayanan tanpa membedakan status kepesertaan pasien.	Yth Pelapor, terimakasih atas laporannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu dapatkan. Kami Dinkes PPKB Kebumen akan menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi dan pembinaan ke Rumah Sakit guna perbaikan pelayanan ke depan. Semoga kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
15	14/05/2026	NA	Ibu bupati yang saya hormati mengingat peran penting pemerintah dalam kesehatan, berdasarkan UUD No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (UU Kesehatan) menjadi landasan hukum utama yang menegaskan tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan upaya kesehatan. Pemerintah wajib mengatur, membina, dan mengawasi pelayanan kesehatan, serta menjamin ketersediaan fasilitas dan tenaga medis, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara luas tidak hanya bagi masyarakat perkotaan tapi kami masyarakat pedesaan yang jauh dari faskes lain juga memiliki hak yang sama, kami masyarakat desa yang jauh dari faskes lain membutuhkan pelayanan prima 24 jam dari faskes yang dimiliki pemerintah yaitu puskesmas. Puskesmas menjadi salah satu pilar kesehatan dan tangan kanan pemerintah dalam bidang kesehatan, pelayanan puskesmas yang tidak baik juga menjadi wajah buruk pemerintah sebagaimana permenkes No 19 tahun 2024 tentang puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Pada BAB I pasal 1, No 1 menyebutkan bahwa Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan. Sikap profesionalisme tenaga kesehatan menjadi sangat penting tetapi sikap EMPATI dan rasa tanggung jawab sebagai tenaga kesehatan yang di tuntut untuk selalu dimiliki oleh tenaga kesehatan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan masyarakat	Pengadu menyampaikan keluhan terkait pelayanan kedaruratan di Puskesmas Karanggayam II pada Selasa, 12 Mei 2026 sekitar pukul 22.30 WIB. Saat itu orang tua pengadu mengalami kondisi yang disebut cukup berat, dengan tekanan darah sistolik sekitar 60 mmHg, saturasi oksigen rendah, dan sesak napas berat. Pengadu meminta bantuan oksigen dan pertolongan tenaga kesehatan yang berjaga. Menurut pengadu, petugas menyampaikan bahwa hanya tersedia satu tabung oksigen yang akan diprioritaskan untuk persalinan. Pengadu juga meminta bantuan transportasi menggunakan ambulans Puskesmas untuk membawa pasien ke rumah sakit, namun tidak dapat digunakan karena tidak tersedia pengemudi. Pengadu mempertanyakan kesiapan pelayanan kegawatdaruratan Puskesmas, ketersediaan oksigen, tenaga kesehatan, serta ambulans pada malam hari, khususnya bagi masyarakat wilayah pedesaan yang jauh dari fasilitas kesehatan lainnya.	Yth Pelapor. Berikut Kami sampaikan hasil koordinasi dengan puskesmas: Terima kasih atas masukan dan keluhan yang telah disampaikan kepada Kami. Kami mohon maaf apabila pelayanan yang diterima belum berkenan dan menimbulkan ketidaknyamanan. Perlu kami sampaikan bahwa Puskesmas kami merupakan puskesmas non rawat inap, sehingga pelayanan pada malam hari dilaksanakan oleh petugas piket persalinan sesuai kewenangan, kompetensi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Terkait permintaan peminjaman tabung oksigen dan ambulans, penggunaannya dilakukan oleh Tenaga Kesehatan sesuai kompetensi serta driver yang telah ditugaskan dan terlatih. Dalam kejadian tersebut, pasien tidak datang langsung ke Puskesmas, melainkan terdapat permintaan dari warga atau keluarga untuk peminjaman Oksigen dan Ambulans. Oleh karena itu, Petugas Kesehatan tidak dapat melakukan tindakan rujukan tanpa pemeriksaan pasien terlebih dahulu sesuai prosedur pelayanan. Petugas telah berupaya memberikan pelayanan sesuai SOP dan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, masukan dan keluhan dari masyarakat menjadi bahan evaluasi dan pembinaan bagi kami untuk terus meningkatkan komunikasi, edukasi, serta empati dalam pelayanan kegawatdaruratan kepada masyarakat. Atas perhatian dan masukannya kami ucapkan terima kasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
16	21/05/2026	NA	Asalamualaikum siang admin..kiranya dapat membantu untuk menyampaikan ke dinsos/OPD terkait tentang aktivasi kartu kis atas nama n"r s*****i Krn harus mendapatkan perawatan intensif dari media.terkendala aktivasi kartu kis kluarga sudah 2 kali ke RS purbowangi disuruh pulang lagi Krn kis yg nonaktifkan.mohon bantuannya	Pengadu memohon bantuan aktivasi kembali KIS atas nama Nrsi karena yang bersangkutan membutuhkan perawatan intensif. Keluarga telah dua kali membawa pasien ke RS Purbowangi, namun diminta pulang karena status KIS dinyatakan nonaktif sehingga pelayanan/perawatan terkendala.	Yth Pelapor. Terima kasih atas laporannya, Untuk Aktivasi kartu KIS, Silahkan koordinasi dengan PIC aktivasi KIS di RS Purbowangi. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai
17	15/06/2026	NA	Mengapa membuat surat sehat di puskesmas mahal banget.padahal itu untuk persyaratan memcari kerja ataupun masuk sekolah. Hidup ini seperti ilmu dagang aja ibu bupati. Mau seperti mencari kerja dan masuk sekolah harus bayar mahal sepeerti itu. Padalah di puskesmas koh mahal? Dari pendaftaran nya saja sudah mahal 15ribu. Belum surat sehatnya.	Pengadu mempertanyakan tingginya biaya pembuatan surat keterangan sehat di Puskesmas yang digunakan sebagai persyaratan melamar pekerjaan atau masuk sekolah. Pengadu menyampaikan bahwa biaya pendaftaran sebesar Rp15.000, di luar biaya penerbitan surat keterangan sehat, sehingga dinilai cukup memberatkan masyarakat.	Yth Pelapor, Terimakasih atas laporannya, dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Perlu kami sampaikan bahwa Tarif Retribusi Pelayanan di Puskesmas telah mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mana memuat untuk retribusi poli rawat jalan non spesialis adalah Rp15.000,- dan Surat Keterangan untuk masuk sekolah atau melamar kerja sebesar Rp5.000,- Demikian untuk menjadi perhatian. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.☐	Selesai

No	Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Uraian Permasalahan / Jenis Pengaduan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan	Status Penyelesaian
18	23/07/2025	NA	Assalamualaikum, Yth. Ibu Bupati. Saya ingin melaporkan bahwa kinerja PPTK di Puskesmas Buayan kurang baik sehingga menghambat pembagian jasa pelayanan, padahal ini menyangkut hak karyawan. Kami berharap Ibu selaku pimpinan tertinggi daerah dapat memberikan tindakan tegas terhadap PPTK tersebut, agar hak-hak karyawan tidak tertunda. Sebagai PPTK sejak adanya BLUD Puskesmas, sepertinya sudah terlalu nyaman dengan jabatannya, syukur bisa di mutasi dan diganti dengan orang baru. Terima kasih	Pengadu menyampaikan keluhan mengenai kinerja PPTK Puskesmas Buayan yang dinilai kurang baik dan menyebabkan terhambatnya pembagian jasa pelayanan kepada karyawan. Pengadu menilai kondisi tersebut berdampak pada hak karyawan dan meminta adanya tindakan serta evaluasi terhadap PPTK yang bersangkutan.	Yth Pelapor. Terima kasih atas masukannya dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami telah koordinasi dengan pihak terkait guna mencari detail permasalahan dan upaya perbaikan. Sebagai informasi yang kami dapatkan dari Puskesmas, bahwa terkait dengan pencairan jasa pelayanan merupakan kinerja tim, tidak hanya PPTK. Kebetulan di bulan Juni ini Puskesmas sedang banyak event besar yang melibatkan banyak petugas termasuk tim pembagian jasa pelayanan, sehingga pembagian jasa pelayanan sedikit tertunda. Sekali lagi mohon maaf atas ketidaknyamanannya, ini akan dijadikan evaluasi perbaikan kedepan. Terimakasih. Salam Sehat Selalu.	Selesai


 Kabupaten Kebumen, 1 Juli 2026
 Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk
 dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen

 dr. Iwan Sanoedono, Sp.Rad., M.M.R.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196803211999031006