



DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KARANGSAMBUNG

Jl.Karangsambung Km.19 Kebumen, Kode pos 54353, Telepon (0287) 3878053
Website:<https://puskesmaskarangsambung.kebumenkab.go.id>,
Email: pkmkarangsambung@gmail.com

LAPORAN HASIL PENANGANAN UMPAN BALIK PUSKESMAS TAHUN 2024

NO	TANGGAL UMPAN BALIK	ISI UMPAN BALIK	SUMBER	ANALISIS PENYEBAB MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT
1	14/03/2024	Pada saat pengambilan obat, pelayanan (petugas laki-laki kurang ramah, terkesan angkuh). Mohon agar diperbaiki pelayanannya, karena ini untuk kenyamanan pasien	Kotak saran dan keluhan pelanggan	Petugas dalam keadaan sudah banyak antrian dan kurangnya petugas lainnya dalam membantu pengambilan obat	Diberikan evaluasi oleh kepala puskesmas tentang excellent servis	Petugas Istirahat sebentar saat sudah mulai lelah dan meminta di gantikan oleh petugas yang lainnya supaya tidak terlihat lelah dan kurang sopan di depan pengunjung
2	21/03/2024	Mohon dikasih colokan di tempat antrian periksa, akan sangat bermanfaat	Kotak saran dan keluhan pelanggan	Antrian pelayanan yang banyak dan kurangnya fasilitas pengisian sumber daya listrik yang mengakibatkan pengunjung kehabisan daya batrai HP	Penganggaran dan pemberian charging spot khusus untuk pengunjung puskesmas karangsambung	Sudah di sediakan charging spot khusus pengunjung puskesmas Karangsambung dan di lengkapi dengan pengaman supaya pengunjung aman saat menambah daya batrai
3	28/03/2024	Perlu peningkatan pada bagian administrasi, dari manual di upgrade menjadi sistem yang memanfaatkan teknologi, karena proses manual ini memakan banyak waktu	Kotak saran dan keluhan pelanggan	Antrian pelayanan yang banyak dan lama menyebabkan terlihat ramai dan kurang cepat	Peningkatan aplikasi untuk memudahkan pengunjung dan penambahan petugas di bagian informasi untuk mengarahkan pengunjung saat akan mendaftar poli rawat jalan	Sudah ada petugas yang bertugas di bagian informasi
4	20/04/2024	Antrian Lama Diharapkan pelayanan ibu hamil harus lebih pagi	Kotak saran dan keluhan pelanggan	Proses Pelayanan KIA ibu hamil yang lama dan banyak nya pasien mengakibatkan antrian yang terkesan lama	Penglompokan pelayanan pemeriksaan yang spesifik sehingga ibu hamil per trimester bisa mendapatkan pelayanan apasaja	Pelayanan USG Hanya di layani pada trimester 1 dan trimester 2 , sehingga pelayanan tidak terlalu lama dan tidak banyak pasien ibu hamil yang mengantri
5	16/06/2024	Sistem pembayaran diharapkan untuk disediakan fasilitas non tunai/mbanking supaya pelayanan bisa lebih gampang	Kotak Saran dan Keluhan Pelanggan	Kemajuan teknologi yang pesat dan banyak masyarakat yang memanfaatkan non tunai	Pembuatan QRIS Berkoordinasi dengan Bank Jateng	Sudah melayani pembayaran non tunai sejak agustus 2024

MENGETAHUI,
KEPALA PUSKESMAS KARANGSAMBUNG



dr. ERIKA KHAIRANI SIREGAR
NIP. 198510172011012009