



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KARANGGAYAM I

Jalan Karanggayam Nomor 2 Karanggayam Telepon: (0287) 6655057
e-mail puskesmas.karanggayam1@yahoo.com

Website: <https://puskesmaskaranggayamsatu.kebumenkab.go.id> Kode Pos 54365

BUKTI HASIL EVALUASI DARI TINDAK LANJUT UMPAN BALIK
PUSKESMAS KARANGGAYAM I TAHUN 2023

NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
1	Kotak saran	7 Januari 2023	Ada orang merokok di halaman puskesmas. Mohon ditindaklanjuti karena asapnya mengepul ke anak. terima kasih.	- Ada pengunjung yang belum mematuhi kebijakan larangan merokok - Belum adanya alat bantu informasi Kawasan Tanpa Rokok di halaman puskesmas	- Petugas (Tim MFK) membuat himbauan larangan merokok di area puskesmas - Pembuatan baner KTR	- Petugas (Tim MFK) membuat dan memasang baner himbauan larangan merokok di halaman puskesmas pada hari Senin, Tanggal 23 Januari 2023	- Pengunjung mematuhi kebijakan larangan merokok dan tidak merokok di area Puskesmas Karanggayam I
2	Kotak saran	4 Februari 2023	WC pasien pusing	- Belum adanya tulisan himbauan untuk menjaga kebersihan WC - Petugas kebersihan belum membersihkan ulang WC Pasien	- Tim 5R membuat tulisan himbauan menjaga kebersihan WC - Petugas kebersihan membersihkan WC Pasien dan memberikan pewangi WC	- Tim 5R membuat dan memasang himbauan menjaga kebersihan di WC pada hari Senin tanggal 6 Februari 2023 - Petugas kebersihan membersihkan WC Pasien dan memberikan pewangi WC pada hari Senin tanggal 6 Februari 2023	- Himbauan menjaga kebersihan sudah terpasang - WC pasien sudah bersih

NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
3	Kotak saran	25 Februari 2023	Kamar mandi musola bau pesing	<ul style="list-style-type: none"> - Belum adanya monitoring kebersihan musola - Petugas kebersihan belum membersihkan ulang kamar mandi musola 	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Kesehatan Lingkungan membuat ceklis membuat kebersihan musola - Petugas kebersihan membersihkan kamar mandi musola dan memberikan pewangi kamar mandi 	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Kesehatan Lingkungan membuat ceklis membuat kebersihan musola pada hari Kamis tanggal 26 Februari 2023 - Petugas kebersihan membersihkan kamar mandi musola dan memberikan pewangi kamar mandi pada hari Senin tanggal 6 Februari 2023 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah dilakukan monitoring kebersihan musola dan ceklis kebersihan sudah dipasang - Kamar mandi musola sudah bersih
4	Whatsapp	15 Maret 2023	Assalamualaikum min. Vaksin 3 masih ada engga ya?	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat membutuhkan informasi tentang ketersediaan vaksin booster di Puskesmas Karanggayam I - Tim SIP belum membuat flyer Informasi jadwal pelayanan puskesmas 	<ul style="list-style-type: none"> - Tim memberikan informasi kepada masyarakat bahwa ketersediaan vaksin pada tanggal 15 Maret 2023 vaksin booster masih kosong - Tim SIP membuat flyer dan menyebarkan informasi jadwal pelayanan puskesmas 	<ul style="list-style-type: none"> - Tim memberikan informasi kepada masyarakat bahwa ketersediaan vaksin pada tanggal 15 Maret 2023 vaksin booster masih kosong - Tim SIP membuat flyer dan menyebarkan informasi jadwal pelayanan puskesmas pada hari Kamis pada tanggal 16 Maret 2023 	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat telah mengerti informasi ketersediaan vaksin - Masyarakat telah mengerti informasi pelayanan puskesmas
5	Instagram	11 April 2023	Siang kak, mau nanya jadwal untuk imunisasi Desa Kajoran hari apa ya kak?	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat membutuhkan informasi jadwal pelayanan imunisasi di Desa Kajoran 	<ul style="list-style-type: none"> - Tim memberikan informasi jadwal pelayanan imunisasi di Desa Kajoran 	<ul style="list-style-type: none"> - Tim memberikan informasi jadwal pelayanan imunisasi di Desa Kajoran bahwa imunisasi di Desa Kajoran dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 29 April 2023 	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat telah mengerti informasi jadwal imunisasi Desa Kajoran

NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
6	Instagram	12 April 2023	Pagi kak, jadwal KB hari apa saja ya kak?	- Masyarakat membutuhkan informasi jadwal pelayanan KB di Puskesmas Karanggayam I	Tim memberikan informasi jadwal pelayanan KB di Puskesmas Karanggayam I	Tim memberikan informasi jadwal pelayanan KB di Puskesmas Karanggayam I setiap hari Rabu dan Jumat	Masyarakat telah mengerti informasi hari pelayanan KB di Puskesmas
7	Whatsapp	11 Juni 2023	Pak bu.. mau tanya kalo tambal gigi di Puskesmas bisa?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan gigi (tambal gigi) di puskesmas	Tim memberikan informasi pelayanan gigi (tambal gigi) di Puskesmas Karanggayam I	Tim memberikan informasi pelayanan gigi (tambal gigi) melalui WA pada tanggal 11 Juni 2023	Masyarakat telah mengerti informasi tambal gigi di puskesmas
8	Surat	15 Juni 2023	Pasien tidak di cek HB oleh dokter seperti yang disarankan bidan, pemeriksaan dokter terburu-buru karena ada pertemuan, sehingga ke tenaga kesehatan lain di sarankan infus dan biaya habis banyak.	- Kurangnya koordinasi dengan tim penjadwalan terkait pelayanan agar pasien terlayani dengan baik	- Dokter melakukan koordinasi dengan tim penjadwalan terkait pelayanan agar pasien terlayani dengan baik	- Dokter sudah melakukan koordinasi dengan tim penjadwalan terkait pelayanan agar pasien terlayani dengan baik pada hari jumat tanggal 16 Juni 2023 dan Tim penjadwalan merilis jadwal petugas di WA grup Puskesmas Karanggayam I	Tim penjadwalan mengerti dan merilis jadwal petugas di WA grup Puskesmas Karanggayam I
9	Whatsapp	21 Juni 2023	Assalamualaikum? Maaf saya mau tanya kalau di puskesmas ada Poli Mata engga, terus adanya hari apa?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan kesehatan mata	Tim memberikan informasi pelayanan kesehatan, bahwa di Puskesmas Karanggayam I ada Poli Umum, jika masyarakat membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut, Puskesmas dapat memberi surat rujukan ke RS Poli Mata	Tim sudah memberikan informasi pelayanan kesehatan dengan membalas chat WA pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2023	Masyarakat telah mengerti informasi pelayanan kesehatan mata

NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
10	Whatshapp	21 Juni 2023	Untuk Poli Umum buka hari apa ya?	Masyarakat membutuhkan informasi jadwal pelayanan Poli Umum di Puskesmas	Tim memberikan informasi jadwal pelayanan Poli Umum di Puskesmas buka setiap hari kecuali tanggal merah	Tim memberikan informasi jadwal pelayanan Poli Umum buka setiap hari kecuali tanggal merah dengan membalas chat WA pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2023	Masyarakat telah mendapatkan informasi jadwal Poli di Puskesmas
11	Surat	12 Juli 2023	Mohon penjelasan dari Kepala Puskesmas tentang tata cara (aturan) puskesmas perihal persalinan	Ada masyarakat menanyakan tentang tata cara (aturan) puskesmas perihal persalinan	- Tim dan Kepala Puskesmas melakukan koordinasi dengan Bidan Koordinator tentang tata cara (aturan) puskesmas perihal persalinan - Kepala Puskesmas atau yang mewakili memberikan penjelasan atau klarifikasi kepada pihak keluarga pasien tentang tata cara (aturan) puskesmas perihal persalinan	- Tim dan Kepala Puskesmas melakukan koordinasi dengan Bidan Koordinator tentang tata cara (aturan) puskesmas perihal persalinan ✓ Dilakukan klarifikasi kepada pihak keluarga yang diwakili oleh Bidan Desa Karanggayam Ibu Ari Minarsih, A.Md.Keb pada hari Kamis tanggal 17 Agustus 2023 ✓ Kepala Puskesmas Karanggayam I telah melayangkan surat kepada pihak keluarga, akan dilakukan perbaikan pelayanan sesuai SOP pada hari minggu tanggal 27 Agustus 2023	Masyarakat telah mendapatkan informasi tata cara (aturan) di Puskesmas perihal persalinan


NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
12	Instagram	24 Juli 2023	Malam min, Pemeriksaan khusus di Puskesmas contohnya apa ya? Apa yang berhubungan dengan tulang?	Masyarakat menanyakan pemeriksaan khusus di Puskesmas	Tim menjelaskan pemeriksaan khusus di Puskesmas meliputi pelayanan TB, Kusta, Penyakit Menular dan Penyakit tidak menular	Tim menjelaskan pemeriksaan khusus di Puskesmas meliputi pelayanan TB, Kusta, Penyakit Menular dan Penyakit tidak menular (pada hari senin tanggal 24 Juli 2023)	Masyarakat telah mendapatkan informasi pemeriksaan khusus di Puskesmas
13	Whatsapp	25 Juli 2023	Permisi min ada info vaksin booster ngga ya?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan vaksinasi di Puskesmas Karanggayam I	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi ada di klinik UP3 Kebumen	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi ada di klinik UP3 Kebumen dengan menjawab chat (pada hari selasa tanggal 25 Juli 2023)	Masyarakat telah mendapatkan informasi vaksinasi
14	Whatsapp	25 Juli 2023	Gerai vaksin UP3, besok pagi ada?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan vaksinasi di UP3	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi ada di klinik UP3 Kebumen	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi ada di klinik UP3 Kebumen dengan menjawab chat (pada hari selasa tanggal 25 Juli 2023 kecuali hari Sabtu dan Minggu)	Masyarakat telah mendapatkan informasi vaksinasi
15	Instagram	25 Juli 2023	Vaksin Kamis ada min?	Masyarakat membutuhkan informasi vaksin	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi dialihkan ke BP4 Kebumen	Tim memberikan informasi pelayanan vaksinasi dialihkan ke BP4 Kebumen (pada hari selasa tanggal 25 Juli 2023)	Masyarakat telah mendapatkan informasi vaksinasi
16	Whatsapp	27 Juli 2023	Maaf bu mau tanya klinik gigi hari apa ya?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan gigi di Puskesmas Karanggayam I	Ptim memberikan informasi pelayanan gigi di Puskesmas Karanggayam I buka setiap hari senin sampai hari sabtu	Ptim memberikan informasi pelayanan gigi di Puskesmas Karanggayam I buka setiap hari senin sampai hari sabtu (pada hari kamis, 27 Juli 2023)	Masyarakat telah mendapatkan informasi jadwal poli gigi

NO	SUMBER DARI	TANGGAL	IDENTIFIKASI MASALAH	ANALISIS	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	EVALUASI
17	Instagram	29 Juli 2023	Selamat sore kak, Untuk poli gigi setiap hari apa saja ?	Masyarakat membutuhkan informasi jadwal poli gigi	Tim memberikan informasi jadwal poli gigi buka setiap hari Senin sampai hari Sabtu	Tim memberikan informasi jadwal poli gigi buka setiap hari Senin sampai hari Sabtu (pada hari sabtu, tanggal 29 Juli 2023)	Masyarakat telah mendapatkan informasi jadwal poli gigi
18	Whatsapp	27 Agustus 2023	Saya suntik KB terakhir tanggal 15 Maret 2023, Kapan jadwal saya suntik ulang kembali ?	Masyarakat membutuhkan informasi jadwal suntik ulang KB	Tim memberikan informasi jadwal suntik ulang KB pada hari tanggal 7 Juni 2023	Tim memberikan informasi jadwal suntik ulang KB pada hari tanggal 7 Juni 2023	Pasien telah mendapatkan informasi jadwal suntik ulang
19	Whatsapp	28 Agustus 2023	Saya jadwal suntik ulang KB besok Rabu tanggal 30 Agustus 2023, apakah boleh KB di bidan mandiri atau harus KB ulang di Puskesmas ?	Masyarakat membutuhkan informasi pelayanan KB ulang	Tim menjawab bahwa boleh suntik ulang di Bidan Praktik Mandiri	Tim menjawab bahwa boleh suntik ulang di Bidan Praktik Mandiri	Masyarakat telah mendapatkan informasi suntik ulang KB
20	Whatsapp	10 September 2023	Assalamualaikum Bu.. Maaf mau tanya, hari ini bukak ya, terus doktermya kira-kira ada gak ya bu?	Masyarakat membutuhkan informasi jadwal pelayanan dokter di Puskesmas	Tim menjawab bahwa ada jadwal pelayanan dokter di Puskesmas	Tim menjawab bahwa ada jadwal pelayanan dokter di Puskesmas	Masyarakat telah mendapatkan informasi jadwal pelayanan dokter di Puskesmas
21	Whatsapp	14 Oktober 2023	Selamat Malam, mau tanya, kalau hari Minggu apa Puskesmas buka?	Masyarakat membutuhkan informasi jadwal buka pelayanan Puskesmas	Tim menjawab bahwa Pendaftaran buka Senin s/d Kamis Jam 07.30 s/d 11.00 WIB, Pendaftaran Jumat s/d Sabtu Jam 07.30 s/d 10.00 WIB	Tim menjawab bahwa Pendaftaran buka Senin s/d Kamis Jam 07.30 s/d 11.00 WIB, Pendaftaran Jumat s/d Sabtu Jam 07.30 s/d 10.00 WIB	Masyarakat telah mendapatkan informasi jadwal buka di Puskesmas

Mengetahui
Kepala Puskesmas Karanggayam I

dr. Taufik Wijayanto
NIP. 19950311 201001 1 019

Ketua Tim Penanganan Keluhan Pelanggan


Budi Handoyo, S.Tr.KL
NIP. 19790814 200903 1 004