PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KUWARASAN
Jl.Puring KM 06 Telp. (0287) 6642353 Ds Kuwarasan Kec.Kuwarasan
Kode Pos 54366

KRITIK DAN SARAN PELANGGAN

PUSKESMAS KUWARASAN

TAHUN 2023

No.	Tanggal	Keluhan Eksternal	Nama	Media Yang Digunakan	Analisis	Tanggapan	Tanggal	Disampaikan Melalui Media	Petugas Yang Menyampaikan Tanggapan
1.	9/1/2023	Ruang Pelayanan obat tolong suaranya diperkeras lagi, suara terlalu kecil	NN	Kotak Saran	Suara petugas kurang jelas saat memanggil pasien	Akan disampaikan kepada petugas farmasi kalau memang diperlukan pengeras suara akan segera kami masukan anggaran untuk pengadaan pengeras suara untuk ruang farmasi	9/2/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien
2.	9/1/2023	Saran saya, buka dari jam 7, dan 1 hari	NN	Kotak Saran	Pasien ingin pelayanan buka lebih awal	1.Pk.07.00-07.30 persiapan	9/2/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien

		bisa lebih dari 1 Tindakan agar pasien tidak cape bolak balik				ruangan dan sarpras pelayanan, jadi untuk pelayanan di buka pk.07.30 2. Bila peserta BPJS sesuai peraturan Tindakan atau pelayanan yang bisa diberikan kepada peserta hanya satu tiap harinya.			
3.	9/1/2023	Kenapa di Puskesma kuwarasan untuk lansia, antriannya dicampur dengan pasien yang lain, tidak didahulukan	NN	Kotak Saran	Belum ada pendaftaran khusus pasien prioritas	Akan segera diusahakan untuk membuat pendaftaran pasien prioritas	9/2/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien
4.	7/3/2023	Sebaiknya disediakan air minum untuk yang membutuhkan	NN	Kotak Saran	Pasien meninginkan adanya air minum untuk	Terimakasih atas masukannya kami akan menyiapkan air	11/4/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien

					yang membutuhkan.	mum untuk pelanggan			
5.	7/3/2023	Kalau bisa poli gigi bisa daftar lewat online soalnya kalau saya pribadi rumahnya jauh, biasanya berangkat jam 6 lebih ditangani jam-jam siang nunggunya lama, kalau online mungkin bisa lebih efektif	NN	Kotak Saran	Pasien menginginkan ketersediaan pendaftaran online	Untuk pendaftaran online sudah bisa dilakukan	11/4/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien
6.	4/5/2023	Mohon dicantumkan info jenis vakisn bila membuat pengumuman	Adit	Instagram	Pembuatan pengumuman vaksin kurang mencantumkan jenis vaksin yang digunakan	Dicantumkan jenis vaksin yang digunakan	16/7/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien
7.	6/6/2023	Minta tolong disediakan ruang pemeriksaan pendengaran	NN	Kotak Saran	Pasien meminta disediakan ruangan pemeriksaan pendengaran	test kesehatan secara umum secara umum dilakukan di Ruang Pemeriksaan Umum.	16/7/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien

						Sesuai dengan PMK 43 thn 2019, bahwa Puskesmas Kuwarasan merupakan Puskesmas rawat jalan.			
8.	6/6/2023	Petugas ada yang kurang ramah	NN	Kotak Saran	Pasien meminta petugas untuk melayani dengan ramah	Menerapakn service exellence dalam pelayanan	16/7/2023	Mading dan Lokmin	Tim Kepuasan Pasien
9.	30/7/2023	Tampilkan hiburan untuk anak-anak, saran: perbanyak permainan anak	NN	Kotak Saran	Masukan meminta untuk menambah hiburan anak	Saat ini belum ada anggaran untuk menambahkan permainan anak, namun akan dipertimbangkan	16/7/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien
10	7/8/2023	Tingkatkan dalam pelayanan dan informasi kepada pasien	NN	Kotak Saran (KIA/LAB)	Memerlukan peningkatan dalam pelayanan dan informasi kepada pasien	Pasien pada meja informasi diberikan pamphlet jenis-jenis pelayanan antipasti pasien terlupa	11/9/2023	Langsung melalui meja info	Tim Kepuasan Pasien
11	17/10/2023	Ditingkatkan lagi pelayanannya dalam panggilan ke	NN	Kotak Saran	Waktu pelayanan kurang cepat	Pelayanan memerlukan waktu lama karen terdapat beberapa	8/11/2023	Sapa Pagi dan majalah dinding umpan balik	Tim Kepuasan Pasien

		ruang pemeriksaan agar tidak menunggu lama				prosedur yang harus dilakukan			
12	17/10/2023	Sudah Baik	NN	Kotak Saran					
13	17/10/2023	Di Puskesmas layanan sudah cukup baik	NN	Kotak Saran					
14	17/10/2023	Tempat dan pelayanannya udah bagus. Semoga kedepannya tambah maju	NN	Kotak Saran					
15	17/10/2023	Pelayanan cukup baik	NN	Kotak Saran					
16	17/10/2023	Pelayanan sudah bagus, pertahankan yaa	NN	Kotak Saran					
17	17/10/2023	Untuk pelayanan sudah baik, terimakasih	NN	Kotak Saran					
18	17/10/2023	Pelayanan di tingkatkan lagi. Petugas diharapkan ramah dalam melayani	NN	Kotak Saran	Petugas belum ramah dalam memberikan layanan kepada pasien	Perlunya penerapan 3 S dalam pelayanan	8/11/2023	Sapa Pagi dan Majalah Dinding Umpan Balik	Tim Kepuasan Pasien

		pasien. Terimakasih							
19	28/10/2023	Usul untuk oasien diatas 60 tahun (minta rujukan) sebaiknya ckup diwakilkan apalagi rutin (kecuali pertama)	NN	Kotak Saran	Pasien di atas usia 60 tidak perlu datang untuk meminta rujukan rutin kecuali saat meminta rujukan pertama kali	Pemberian keringanan untuk dibolehkan tidak datang saat meminta rujukan rutin, kecuali untuk pertama kali.	8/11/2023	Sapa Pagi dan Majalah Dinding Umpan Balik	Tim Kepuasan Pasien
20	4/11/2023	Ruang tunggu kurang nyaman. Saran ruang tunggu diperluas	NN	Kotak Saran	Ruang tunggu belum nyaman untuk pasien	Menghimbau kepada pendamping untuk dapat menunggu di luar Gedung puskesmas	8/11/2023	Sapa Pagi dan Mading	Tim Kepuasan Pasien
21	13/11/2023	Kok bisa yaa udah daftar tapi tidak kebagian antri di poli gigi. Udah berangkat pagi daftar berulang terus seperti itu. Anak udah libur terus, klo dah daftar harusnya	Rizna	Instagram	Tidak kebagian antrian poli gigi	Bisa daftar melalui jkn mobile agar mendapat antrian dan dating jam setengah 8 tepat	29/11/2023	Sapa Pagi dan Mading	Tim Kepuasan Pasien

		diusahain hari itu juga							
22	27/11/2023	Saran: mendengarkan keluhan pasien dengan biak tidak sambil bercanda	NN (KIA)	Kotak Saran	Pasien ingin saat konseling benar benar ditanggapi dengan serius	Disampaikan kepada petugas untuk serius saat pelayanan	29/11/2023	Lokmin dan Secara personal	Tim Kepuasan Pasien
23	27/11/2023	Pasien ada yang bertanya apakah disini berlaku nepotisme. Karena pasien bawaan pegawai tidak mengantri	NN	Kotak Saran	Untuk tidak menerapkan nepotisme	Kami mengevaluasi layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	29/11/2023	Lokmin	Tim Kepuasan Pasien
24	7/12/2023	Kritik: Dalam pencarian rekam medik pasien harus dipercepat lagi. Saran: Pasien dikasih tau password wifi agar tidak bosan dalam menunggu antrian	NN (umum)	Kotak Saran	Pasien meminta password wifi dipajang	Witi tidak bisa diberikan karena ditakutkan akan mengganggu pelayanan	13/12/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien

25	7/12/2023	Kritik: Panggilan nomer antrian kurang keras Saran: pakai speaker	NN (umum)	Kotak Saran	Pasien meminta pemanggilan obat dengan speaker	Speaker rusak, akan diperbaiki	13/12/2023	Mading	Tim Kepuasan Pasien

26	17/12/2023	Didalam pelayanan puskesmas kuwarasan seharusnya ada pendaftaran online agar tidak mengantri dan menunggu terlalu lama	NN (umum)	Kotak Saran	Pasien meminta diadakan pendaftaran online	Sosialisasi pendaftaran online melalui JKN mobile	17/01/2024	Mading dan Meja informasi	Tim Kepuasan Pasien

Penanggung Jawab Keluhan Pelanggan

Irma Dinita Fajrin, S.K.M

Wakil Manajemen Mutu

drg. Ruth Asri Utami

NIP. 19810527 201001 2 024

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Kuwarasan

dr. Sri Setiyanti

NIP. 19720527 200212 2 005