

# FEEDBACK KELUHAN PELANGGAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
PUSKESMAS GOMBONG II  
Jl. Lingkar Selatan Gombong, Desa Kemukus Kecamatan Gombong  
Telp. (0287) 475199 Kode Pos 54111

## BULAN JANUARI 2023

1. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Maaf Sebelumnya saya rumahnya dekat puskesmas ini, kalitengah kenapa malah saya dianjurkan untuk suntik di PKD. Bagaimanakah pelayanan puskesmas ini? Klo di PKD saya kan lebih jauh

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pembinaan petugas
- Meningkatkan komunikasi antar petugas dan pasien
- Pelayanan KB dapat dilakukan di puskesmas induk, Pustu, PKD ( Khusus Pustu dan PKD : KB suntik, PIL dan Kondom)

2. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Lebih ramah dan tersenyum terutama pelayanan administrasi dan vaksin

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pembinaan petugas
- Meningkatkan budaya kerja dengan 5 S ( Senyum, sapa, salam, sopan, santun )

## BULAN FEBRUARI 2023

1. MEDIA : Google review ( Atas nama AP )  
KELUHAN : Tidak senang dengan biaya parkir, karena jika hilang menjadi tanggungjawab sendiri

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pembinaan petugas parkir yang merupakan pihak luar
- Parkir di puskesmas Gombong II tidak dipungut biaya/gratis dan bersifat sukarela

## BULAN MARET 2023

NIHIL

Kepala Puskesmas Gombong II

  
drg. Isodora Suryaningtyas  
NIP. 19740404 200312 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
PUSKESMAS GOMBONG II  
Jl. Lingkar Selatan Gombong, Desa Kemukus Kecamatan Gombong  
Telp. (0287) 475199 Kode Pos 54111

## BULAN APRIL 2023

1. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Untuk pengambilan nomor antrian sebaiknya menggunakan mesin seperti di Puskesmas Gombong 2 Gedung lama di semondo agar lebih tertib dan tidak diserobot pengunjung yang baru datang

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Rapat manajerial puskesmas
- Untuk antrian sementara menggunakan nomor manual ( terkait anggaran untuk pembelian mesin yang belum ada ), mesin yang lama sudah rusak

2. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Saat Pemanggilan pasien menggunakan system sebelumnya seperti di Puskesmas Gombong Gedung lama di semondo misal "Nomor Antrian Silahkan menuju ke Ruang A"

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Rapat manajerial puskesmas
- Untuk pemanggilan pasien sudah menggunakan microphone ( mesin yang lama sudah rusak )

## BULAN MEI 2023

1. MEDIA : Secara langsung dari pasien  
KELUHAN : Obat hampir kadaluarsa jangan diberikan kepada pasien

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Bahwasannya obat dengan tanda mendekati masa ED ( Expire Date ) masih bisa dikonsumsi di bulan berjalan sampai dengan akhir bulan masa ED ( Expire Date )
- Penarikan obat-obat kadaluarsa sudah rutin dilakukan

## BULAN JUNI 2023

1. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Tolong tingkatkan lebih sigap dan gesit jangan lelet terkemudian

### TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pada hari Selasa tanggal 27 Juni 2023 pukul 08:30 WIB terdapat undangan pembinaan pegawai Puskesmas oleh Bupati Kebumen dengan Nomor surat 005/931, bagi Kepala Puskesmas, Kepala TU, Dokter umum dan Dokter gigi wajib hadir. Surat bersifat penting, sehingga petugas pemberi layanan terbatas.
- Akan ada pemberian informasi terkait ketersediaan petugas pemberi layanan.

Kepala Puskesmas Gombong II

  
drg. Isodora Suryaningtyas  
NIP. 19740404 200312 2 006

# FEEDBACK KELUHAN PELANGGAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS GOMBONG II**  
JinLingkar Selatan Gombong, Desa KemukusKecamatanGombong  
Telp. (0287)472100 KodePos 54411

**BULAN JULI 2023**

1. MEDIA : Kotak Saran  
KELUHAN : Pelayanan Obat lama

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Evaluasi Pelayanan Obat dengan mengacu SOP yang berlaku
- Merubah alur pelayanan Obat untuk mempersingkat waktu pelayanan , dan menggunakan E RM untuk mempercepat pelayanan mulai bulan Januari 2024.

**BULAN Agustus 2023**

1. MEDIA : Langsung secara lisan ke petugas  
KELUHAN : Tolong didepan puskesmas Gombong II dikasih lampu rambu rambu biar kendaraan jalan pelan pelan

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Rapat manajerial puskesmas
- Sudah mengajukan permohonan ke Dishub untuk pemasangan lampu rambu, dan sudah dilakukan pemasangan lampu penerangan didepan pagar Puskesmas pada bulan November tahun 2023 oleh Dinas terkait.



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS GOMBONG II**  
JinLingkar Selatan Gombong, Desa KemukusKecamatanGombong  
Telp. (0287)472100 KodePos 54413

**BULAN Oktober 2023 (NIHIL)**

**BULAN November 2023(NIHIL)**

**BULAN DESEMBER 2023**

1. MEDIA : Barcode Keluhan Pelanggan  
KELUHAN : - Terlalu lama untuk tindak lanjut dan pelayanan KPPS  
- Petugas lab tidak ada di tempat mohon kedepan untuk pelayanan di tingkatkan  
- Ada Pelayanan Surat keterangan Dokter khusus/tersendiri

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pelayanan KPPS sudah di pisahkan dengan pelayanan umum lainnya dan sudah dijadwalkan sesuai aturan
- Petugas laborat pada tanggal 21 Desember 2023 sedang dinas luar, dan karena keterbatasan jumlah petugas yang menggantikan laborat merangkap di Ruang Periksa Umum

Mengetahui  
Kepala Puskesmas Gombong II



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS GOMBONG II**  
JinLingkar Selatan Gombong, Desa KemukusKecamatanGombong  
Telp. (0287)472100 KodePos 54411

**BULAN September 2023**

1. MEDIA : Langsung secara lisan ke petugas  
KELUHAN : - Kok pelayanan poli Gigi sering tutup  
- Kenapa kuota sangat sedikit untuk gigi  
- Segera ditambah petugas di poli gigi agar jadwal bisa seperti biasa  
- Apakah jadwal poli gigi memang ganti? Tidak Senin, Rabu, Jum'at

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Petugas poli gigi hanya satu, merangkap tugas sebagai kepala puskesmas. Apabila ada tugas yang bersamaan dengan jadwal pelayanan gigi, bila memungkinkan jadwal poli gigi dialihkan, bila tidak memungkinkan poli gigi tutup atau buka hanya dengan kuota sangat terbatas.
- Sudah dilakukan pengusulan permohonan tenaga terapis gigi ke Dinas Kesehatan
- Jadwal poli gigi berubah menjadi hari Senin, Kamis, Sabtu, menyesuaikan jadwal petugas terapis gigi yang mendapat tugas rangkap di Puskesmas Gombong II

2. MEDIA : Kotak Saran  
KELUHAN : Pelayanan Rawat Inap dan IGD 24 jam

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Sesuai SK Bupati Kebumen Nomor 445/428/KEP/2015 bahwa Bupati menunjuk Puskesmas Gombong II sebagai Puskesmas Non Rawat Inap
- Pelayanan Kegawatdaruratan pada jam kerja

3. MEDIA : Kotak saran  
KELUHAN : Pelayanan dipendaftaran perlu ditambah supaya tidak terlalu lama menunggu

TANGGAPAN/TINDAK LANJUT :

- Pelayanan Pendaftaran sedang di uji coba menggunakan komputerisasi agar mempercepat pelayanan
- Agar setiap pasien membawa identitas diri dan kartu berobat saat berkunjung ke puskesmas agar pelayanan lebih cepat dilakukan
- Puskesmas menggunakan E RM mulai bulan Januari 2024 untuk mempercepat waktu pelayanan.

Mengetahui  
Kepala Puskesmas Gombong II

