



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KEBAKKRAMAT II

Jln. Grompol-Jambangan km 0,5 Desa Kaliwuluh Kec. Kebakkramat Karanganyar
Telp. (0271) 6882133 Website: <http://puskeskebakkramat2.karanganyarkab.go.id>
E-mail: puskesmaskbk2@gmail.com Kode pos 57762

REKAPAN UMPAN BALIK PELANGGAN BULAN JANUARI 2025

NO	TANGGAL	UMPAN BALIK	SUMBER			RTL	TL	Ket
			UKM	UKP	ADMEN			
1	6-1-2025	Memudahkan untuk berobat masyarakat		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
2	6-1-2025	Sangat baik		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
3	6-1-2025	Pelayanan sudah sesuai dan mudah serta tepat waktu		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
4	6-1-2025	Pelayanan di puskesmas ini sudah baik, tingkatkan kinerja petugas kesehatan supaya tambah baik		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
5	7-1-2025	Lebih ditekankan lagi pada pelayanan dan penanganan masalah sakit pada masyarakat		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
6	15-1-2025	Pelayanan sudah baik, semoga tetap konsisten dan menjadi lebih baik lagi		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (KIE)
7	17-1-2025	Mohon ditingkatkan lagi agar semakin baik pelayanannya Jangan mudah puas dengan kinerja selama ini kalau ada hal-hal yang bisa diperbaiki lagi		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (Gigi)
8	24-1-2025	Pelayanan sudah bagus. Terima kasih		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (Gigi)

9	24-1-2025	Lebih ditingkatkan lagi		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
10	24-1-2025	Sudah cukup baik. Pertahankan		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (BP)
11	24-1-2025	Semua pelayanan di puskesmas sudah memuaskan		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (Gigi)
12	24-1-2025	Pelayanannya sangat baik, petugasnya juga ramah dan cepat dan juga sopan		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (KIE)
13	25-1-2025	Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan lagi.		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Form survei kepuasan masyarakat (KIE)

REKAPAN KELUHAN PELANGGAN BULAN JANUARI 2025

NO	TANGGAL	KELUHAN	SUMBER			RTL	TL	Ket
			UKM	UKP	ADMEN			
1	15-1-2025	Pelayanan sangat lama. Bahkan sampai 2 jam, sangat buruk sekali		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM). Melakukan telusur kejadian dan memberikan feedback pada keluhan pelanggan	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM) dan telah dilakukam telusur kejadian. Pasien adalah pasien ISPA yang pada hari tersebut dokter hanya ada 1. Setelah dilakukan pengecekan di sistem, pasien melakukan pendaftaran pada pukul 08.02 dan selesai menerima obat pada pukul 09.21 (total pelayanan 1 jam 19 menit). Konfirmasi dari petugas ISPA bahwa setelah melakukan pelayanan sudah meminta maaf karena menunggu lama dan sudah menjelaskan bahwa dokter hanya ada 1 sehingga	Google review

							harus bergantian dalam melayani pasien. Sudah dilakukan feedback pada media sosial (Instagram)	
2	30-1-2025	Wong puskesmas ojo galak-galak bu, kemarin kan sing antar aku sama mas andi. Diseneni pendaftar bu. Wis tak jelaske ngono bu tapi kok marah-marah. Kan aku wedi 😊		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Whatsapp
3	30-1-2025	Badalah tenan, wong puskesmas yo galak-galak. Jare angger imunisasi diseneni wae		√		Menyampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Telah disampaikan umpan balik/ keluhan pada rapat tinjauan manajemen (RTM)	Whatsapp