



**PEMERINTAH KOTA BALIKAPAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS MARGO MULYO**

Jl. Gn. Empat Rt. 045 No.09 Kel. Margo Mulyo Kec. Balikpapan Barat  
☎ 082159651025, Email : [pkm\\_margo.mulyo@yahoo.com](mailto:pkm_margo.mulyo@yahoo.com)

BALIKAPAN



Kode Pos 76131

**BUKTI EVALUASI TERHADAP TINDAK LANJUT KELUHAN DAN UMPAN BALIK**

No	Tanggal	Keluhan/Umpan Balik	Media yang dilakukan	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Disampaikan Melalui Media	Keterangan
1.	27 Januari 2023	Masih bingung kalau mendaftar tidak ada tata cara yang terpasang	Kotak saran	Belum ada informasi tentang cara mendaftar	Memasang standar pelayanan dan mengsosialisasikan kepada pasien alur pendaftaran	Website Puskesmas	Sudah terlaksanakan
2.	16 Februari 2023	Tv besar diruang tunggu selalu dalam keadaan mati	Kotak saran	Tv belum bisa dinyalakan karena tidak ada koneksi	Tv mulai dihidupkan,serta ditampilkan media edukasi Kesehatan dan nomor antrian pasien		Sudah terlaksanakan
3.	20 Februari 2023	Ambulan harap bisa digunakan oleh warga sekitar yang membutuhkan		Ambulan bisa digunakan saat jam kerja	Mengedukasi pasien bahwa penggunaan ambulan hanya bisa untuk orang yang terlatih dan apabila memerlukan ambulan bisa menghubungi PSC	Website Puskesmas	Sudah terlaksanakan

4.	09 Maret 2023	Mohon diinfokan kepada petugas loket, jika vaksin bayi kosong/habis	Kotak saran	Belum ada koordinasi petugas loket dengan bidan	Telah dikordinasikan dengan petugas loket sebelum jadwal imunisasi	Website Puskesmas	Sudah dilaksanakan
5.	13 Maret 2023	Nomor antrian tidak jelas	Langsung	Nomor antrian banyak hilang	Sudah menggunakan mesin antrian. sehingga lebih jelas mengenai nomor antrian	Secara Langsung	Sudah dilaksanakan
6.	19 Mei 2023	Ditingatkan lagi pelayanannya	Kotak saran	Pelanggan puas	Lebih meningkatkan mutu pelayanan	Website Puskesmas	Sudah dilaksanakan
7.		Puskesmas yang berada di gunung empat, antrian teratur, dokter dan karyawan yang lain ramah, tempatnya bersih	Google	Pelanggan puas	Lebih meningkatkan mutu pelayanan	Website Puskesmas	Sudah dilaksanakan

8.	Pindah faskes 1 disini alhamdulillah pelayanan baik & cepat, dokter umumnya juga ramah	Google	Pelanggan puas	Lebih meningkatkan mutu pelayanan	Website Puskesmas

Mengetahui



Kepala UPD Puskesmas Margo Mulyo

dr. Dekrita Ria Hanani

NIP. 19840705-201001 2 027

Penanggung Jawab Survei Kepuasan

Rizki Kurniawan Santoso

NIP. 199802142022031002