



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PLANDAAN

Jalan Bangsri-Gebang Nomor 09 Desa Bangsri Kecamatan Plandaan Kode Pos 61456,
Telepon (0321) 887028, Faksimile -,
Laman: pkmplandaan@jombangkab.go.id, Pos-el: pkmplandaan@gmail.com

DATA REKAPITULASI PENYELESAIAN PENGADUAN
PERIODE TW II TAHUN 2026
PUSKESMAS PLANDAAN

SUMBER	JUMLAH LAPORAN PENGADUAN YANG DITERIMA			STATUS					
				SUDAH DITINDAKLANJUTI			BELUM DITINDAKLANJUTI		
	Bulan April	Bulan Mei	Bulan Juni	Bulan April	Bulan Mei	Bulan Juni	Bulan April	Bulan Mei	Bulan Juni
Google review	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Aplikasi Mobile JKN	3	-	-	3	-	-	-	-	-
Lisan	1	-	-	1	-	-	-	-	-
JUMLAH	4	0	1	4	0	1	-	-	-

RESUME PENYELESAIAN PENGADUAN

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
1	Lisan	1 April 2026	"Pasien kehilangan uang dalam dompet yang tertinggal di ruang tunggu depan kefarmasian"	- Tanggal 1 April 2026 ada keluhan pasien untuk Puskesmas Plandaan - Pasien mengatakan pengaduan tentang kehilangan sesuatu - Dompet pasien tertinggal di ruang tunggu depan kefarmasian dan saat pasien kembali uang sebesar 200.000 hilang - Pasien ingin melihat rekaman	- Koordinator Pengaduan melaporkan kronologi pengaduan pada Kepala Puskesmas - Kepala Puskesmas melakukan identifikasi terhadap kejadian tersebut dan sudah terkonfirmasi bahwa bukan pegawai Puskesmas Plandaan yang mengambil - Tidak bisa	√	-	2 April 2026	

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
				CCTV untuk mengetahui orang yang mengambil	melihat rekaman CCTV karena ruang tunggu depan kefarmasian tidak terjangkau oleh CCTV - Kepala Puskesmas memberikan arahan untuk membuat tulisan pengumuman bahwa untuk semua pengunjung Puskesmas Plandaan harus menjaga barang pribadi dan kehilangan menjadi tanggung jawab sendiri				

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
2	Aplikasi Mobile JKN	2 April 2026	Ada satu bidan yang pelayanan di KIA yg kurang ramah	- Tanggal 2 April 2026 ada notifikasi dari Aplikasi Mobile JKN bahwa terdapat ulasan masuk untuk Puskesmas Plandaan - Pasien menuliskan pengaduan tentang keramahan petugas terhadap pelayanan pasien - Pasien tidak puas karena ada bidan yang melayani di Klaster 2 (Poli KIA) kurang ramah	- Koordinator Pengaduan melaporkan kronologi pengaduan pada Kepala Puskesmas - Kepala Puskesmas melakukan identifikasi terhadap kejadian tersebut dan akan melaksanakan pembinaan terhadap pegawai puskesmas - Kepala Puskesmas melaksanakan pembinaan terhadap pegawai pada saat pelaksanaan Lokmin bulan	√	-	6 April 2026	

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
					April				
3	Aplikasi Mobile JKN	10 April 2026	Perlu adanya peningkatan pelayanan pasien agar tdk antri lama	- Tanggal 10 April 2026 ada notifikasi dari Aplikasi Mobile JKN bahwa terdapat ulasan masuk untuk Puskesmas Plandaan - Pasien menuliskan saran tentang antrean pelayanan pasien - Pasien merasa perlu adanya peningkatan pelayanan	- Koordinator Pengaduan melaporkan saran pada Kepala Puskesmas - Kepala Puskesmas memberikan arahan untuk melakukan tindak lanjut pemberian informasi bahwa bisa daftar online melalui aplikasi Mobile JKN agar tidak perlu antri terlalu lama - Sudah ada video tentang pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN	√	-	10 April 2026	

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
4	Aplikasi Mobile JKN	21 April 2026	Dokter prakteknya ditambah biar g antri	- Tanggal 21 April 2026 ada notifikasi dari Aplikasi Mobile JKN bahwa terdapat ulasan masuk untuk Puskesmas Plandaan - Pasien menuliskan saran tentang pelayanan yang ada di puskesmas - Pasien merasa perlu ada tambahan dokter agar tidak lama saat menunggu pelayanan	- Koordinator Pengaduan melaporkan saran pada Kepala Puskesmas - Kepala Puskesmas memberikan arahan untuk memberikan saran daftar online menggunakan aplikasi mobile jkn supaya tidak antri	√	-	22 April 2026	
5	Google Review	9 Juni 2026	staff e kalau ga niat kerja gausah kerja,bagian sebelah galon pakai baju putih sudah ditanya" keluhan dll katanya disuruh tunggu dulu.	- Tanggal 9 Junii 2026 ada notifikasi dari google bahwa terdapat ulasan masuk untuk Puskesmas	- Koordinator Pengaduan melaporkan kronologi pengaduan pada Kepala	√	-	11 Juni 2026	

NO	SUMBER	TANGGAL PENGADUAN	PENGADUAN/URAIAN PERMASALAHAN/JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		TANGGAL PENYELESAIAN PENGADUAN	BUKTI TINDAK LANJUT
						SUDAH DI TL	BELUM DI TL		
			dah ditungguh dari jam 8-12 ga dipanggil",memberanikan tanya ke ruang klaster 3 dewasa,ternyata dataku ga dimasukkan kesitu, mngkne ga dipanggil,coro aku ga takok lak sampek puskesmas tutup ga ngarah diperiksa.	Plandaan - Pasien menuliskan pengaduan tentang pelayanan di puskesmas - Pasien tidak puas dan kecewa dengan pelayanan di puskesmas	Puskesmas - Kepala Puskesmas memberikan arahan untuk melakukan identifikasi, pencarian data, dan membalas ulasan tersebut - Hasil identifikasi dan pencarian data bahwa data pasien terselip dikarenakan SIMPUS error				

KEPALA PUSKESMAS PLANDAAN

KABUPATEN JOMBANG



dr. ZUSVINA AIDA FITRIA

NIP. 198504222014122001