

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PUSKESMAS PLANDAAN TAHUN 2025



PUSKESMAS PLANDAAN JOMBANG

Jalan Bangsri-Gebang Nomor 09 Desa Bangsri Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang

Telp./Fax.(0321)887028/-, email : pkmplandaan@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Plandaan Periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025.

Bahwa Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara Komprehensif mengenai Jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindak lanjuti Puskesmas Plandaan Periode Januari- Juni Tahun 2025 yang masuk melalui Saluran Pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk Penyaluran Aspirasi Masyarakat akan Layanan yang diterima dan juga sebagai bahan Evaluasi Perbaikan atas layanan yang diberikan di Periode bulan Januari-Juni Tahun 2025.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Puskesmas Plandaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 LANDASAN HUKUM.	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
1.4 RUANG LINGKUP	3
1.5 UNSUR PENGADUAN.....	3
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	
2.1 MEKANISME PENGADUAN.....	5
2.2 TIM PELAKSANA	6
2.3 WAKTU PELAKSANAAN.....	6
2.4 MEDIA PENGADUAN.....	6
2.5 PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	7
BAB III HASIL DAN TINDAK LANJUT	
3.1 MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT	8

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN.....	14
4.2 SARAN.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mekanisme Pengaduan	4
Gambar 2. Grafik Pengaduan	12
Gambar 3. Grafik Pengaduan berdasarkan tindaklanjut	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Bulan Januari- Juni Tahun 2025.....	7
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pencatatan Pengaduan Masyarakat	13
--	----

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan Pelayanan.

Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telepon, whatsapp, sms, email dan website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya Sosialisai dan Infromasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan Puskesmas Plandaan yang ada saat ini, sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan.

1.2 LANDASAN HUKUM

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Plandaan adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Puskesmas Plandaan.
- b) Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan yang perlu ditindak lanjuti segera dan perlu perbaikan layanan pengaduan kepada masyarakat kedepannya selama bulan berjalan.

1.4 RUANG LINGKUP

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan Puskesmas Plandaan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 30 Juni Tahun 2025 sejumlah 5 Pengaduan. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti adalah sejumlah 5 dan pengaduan belum selesai ditindaklanjuti adalah sejumlah 0:

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 6 bulan , selama bulan Januari s/d Bulan Juni tahun 2025 meliputi:

1.4.1 Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

1.4.2 Jadwal dokter

1.4.3 Sarana dan prasarana

1.5 UNSUR PENGADUAN

- a) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- b) Jadwal dokter adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan aturan kerja bagi dokter
- c) Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 MEKANISME PENGADUAN

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1. Mekanisme Pengaduan

Keterangan :

- Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pengaduan secara langsung dan tidak langsung.
- Tim Pengaduan menerima berkas aduan , mengelola dan melakukan telaah
- Tim Pengaduan Koordinasi dengan Instansi Terkait membahas tindak lanjut pengaduan.
- Tim Pengaduan Menyampaikan umpan balik/ tindak lanjut Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon.

2.2 TIM PENGELOLA PENGADUAN

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Plandaan terdiri dari Ketua Mutu dan Koordinator Penanganan Pengaduan dengan dibawah Pembinaan Puskesmas Plandaan

2.3 WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Plandaan terhitung mulai bulan Januari s/d Juni Tahun 2025 , sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan Pelayanan Puskesmas Plandaan.

2.4 MEDIA PENGADUAN

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penangan pengaduan masyarakat di Puskesmas Plandaan yaitu melalui media :

- a. Secara langsung
- b. Kotak saran dan pengaduan
- c. SMS /WA /Telp nomor : 081333720769
- d. Email: pkmplandaan@gmail.com
- e. Website : <https://pkmplandaan.jombangkab.go.id/>
- f. Aplikasi Sukmasantri
- g. Media Sosial : FB, IG, Google Review Puskesmas Plandaan

Pengadu mengisi formulir pengaduan secara lengkap Atau bisa melalui SP4N-LAPOR! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

2.5 PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Puskesmas Plandaan memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait pelayanan serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan Januari s/d Juni Tahun 2025 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

**REKAP PENGADUAN PUSKESMAS PLANDAAN
BULAN JANUARI S/D JUNI TAHUN 2025**

NO	TANGGAL	RUANGAN	KRITIK SARAN	ANALISA	TANGGAL	RTL	TANGGAL	TL	EVALUASI
1	Januari 2025	UGD	Gimana sih pelayanannya, biasanya rawat luka pelayanannya baik2 aja, akhir2 ini rawat luka perbannya sering copot sebelum waktunya kembali kontrol, lebih parah hari ini, pagi pergi rawat luka, sampek rumah udah copot perbannya, masang perbannya lama, tapi ya nggak bener masangnya	Petugas masih kurang memberikan pelayanan yang baik pada pasien	Januari 2025	Melaporkan kepada PJ Mutu	3 Juni 2025	Melakukan pembinaan kepada pegawai	Terlaksana
2	30 April 2025	Unit Pelayanan	Ditingkatkan lagi, biar lebih puas dan merasa tidak dibedakan dengan umum	Petugas masih kurang memberikan pelayanan yang baik pada pasien	30 April 2025	Melaporkan kepada PJ Mutu	3 Juni 2025	Melakukan pembinaan kepada pegawai	Terlaksana
3	14 Mei 2025	Poli Umum	Untuk poli umum kadang dokternya tidak ada ditempat	Petugas masih kurang memberikan pelayanan yang baik pada pasien	14 Mei 2025	Melaporkan kepada PJ Mutu	3 Juni 2025	Melakukan pembinaan kepada pegawai	Terlaksana
4	26 Mei 2025	Sarpras	Pelayanan sdh baik, cuma tempat duduk untuk pasien penunggu	Sarpras yang ada di Puskesmas masih kurang	26 Mei 2025	Melaporkan kepada PJ Mutu	3 Juni 2025	Pembahasan di Rapat Tinjauan Manajemen	Terlaksana

			layanan antrian masih kurang	memadai				mengusulkan perencanaan pengadaan kursi tunggu	
5	1 Juni 2025	Sarpras	Kursi tunggu ditambahi	Sarpras yang ada di Puskesmas masih kurang memadai	1 Juni 2025	Melaporkan kepada PJ Mutu	3 Juni 2025	Pembahasan di Rapat Tinjauan Manajemen mengusulkan perencanaan pengadaan kursi tunggu	Terlaksana

BAB III
HASIL DAN TINDAKLANJUT

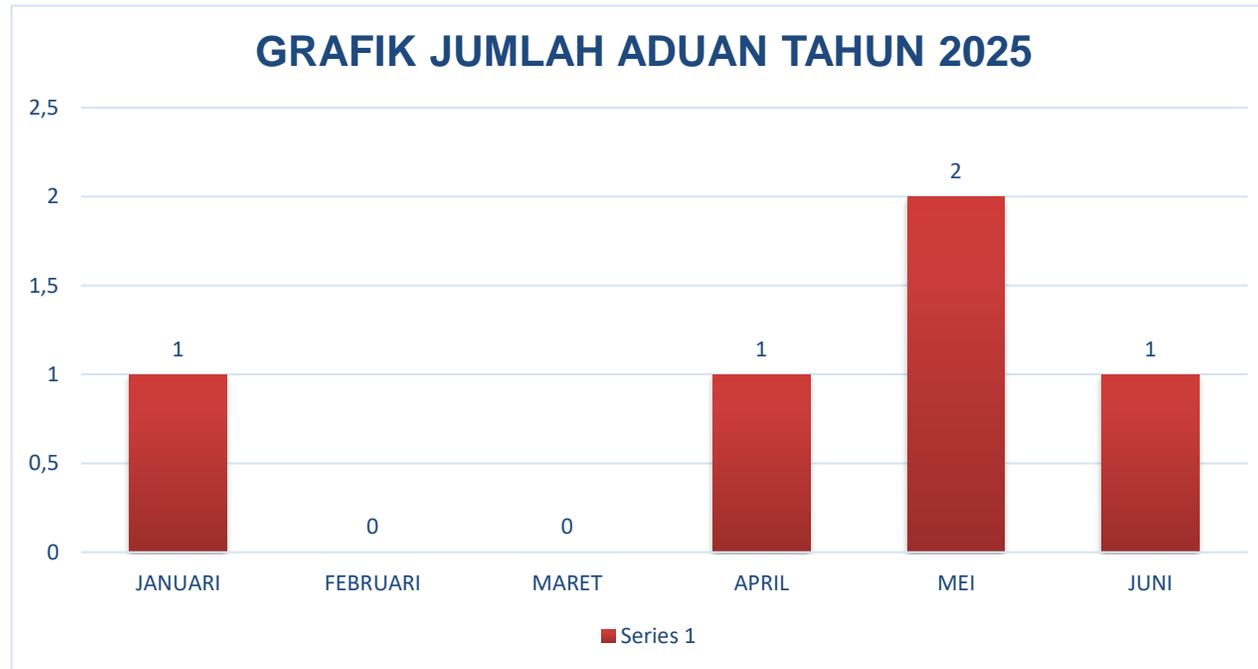
3.1 MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Juni 2025 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan Puskesmas Plandaan sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Januari s/d Juni Tahun 2025

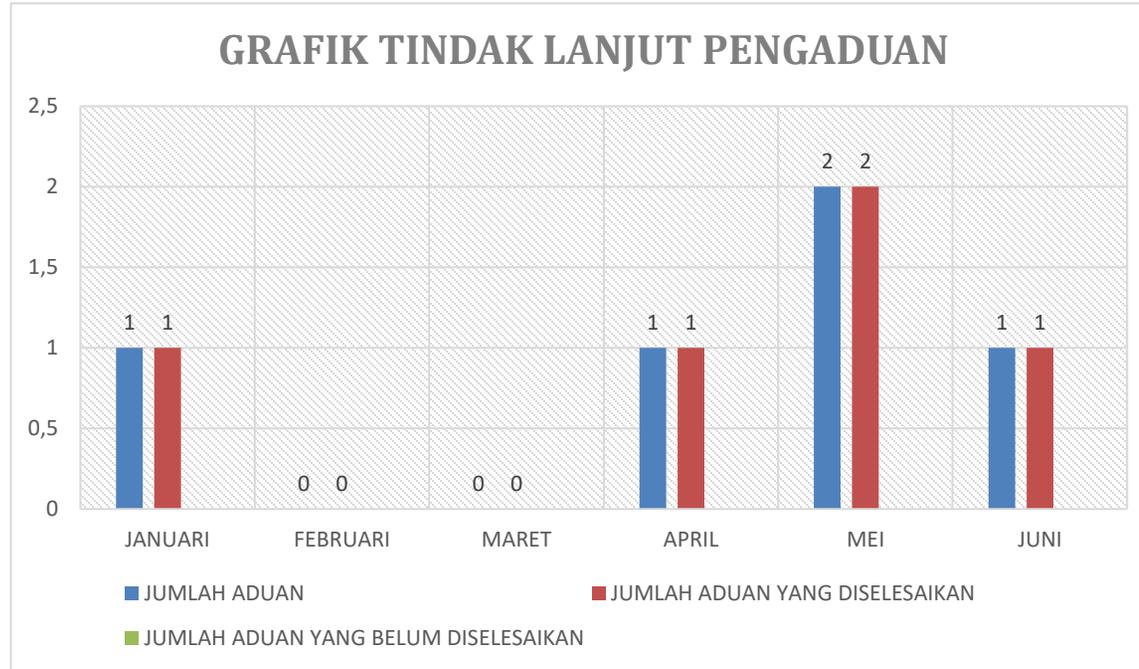
REKAP PENGADUAN TAHUN 2025						
BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
JUMLAH ADUAN	1	0	0	1	2	1

**JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT
JANUARI S/D JUNI THN 2025**



Gambar 2. Grafik Jumlah Pengaduan

**STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN
TAHUN 2025**



Gambar 3. Grafik Status Tindak Lanjut Pengaduan

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat dari bulan Januari s/d Juni 2025 ditemui adanya aduan yang masuk sebanyak 5 aduan dari masyarakat yang masuk melalui media pengaduan yang ada terkait dengan pelayanan di Puskesmas Plandaan dan sudah ditindaklanjuti semua.

Peningkatan layanan publik kepada masyarakat atau pelaku usaha harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk melalui media tatap muka langsung, telepon, Whatsapp, SMS, Email, Website dan Kotak Pengaduan.

4.2 SARAN

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan demi kepentingan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Plandaan, selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi penyampaian informasi mengenai tindak lanjut dan upaya perbaikan pelayanan yang berkelanjutan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas Plandaan

Jombang, 2 Juli 2025



dr. ASNAN BUDI SASMITO
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 196910242002121003

