



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
PUSKESMAS GLAGAH

Jalan Raya Glagah No 61 Kecamatan Glagah – Lamongan Kode Pos 62292
Telp (0322) 311520,E-mail: PuskesmasglagahO@gmail.com

REKAP PENGADUAN BULAN JANUARI TAHUN 2026

NO	Jenis Pengaduan	Waktu penyampaian Pengaduan	Satker Yang Menindaklanjuti	Status penyelesaian Pengaduan
1.	Pengaduan melalui google puskesmas	5 januari 2026	Puskesmas Glagah Lintas klaster (Rawat Inap)	Sudah Terselesaikan
2.	Pengaduan melalui google puskesmas	6 januari 2026	Puskesmas Glagah Lintas Klaster (UGD)	Sudah Terselesaikan
3.	Pengaduan melalui google puskesmas	6 januari 2026	Puskesmas Glagah Klaster 3 Dewasa	Sudah Terselesaikan
4.	Pengaduan melalui google puskesmas	18 januari 2026	Puskesmas Glagah layanan rujukan	Sudah Terselesaikan
5.	Pengaduan melalui google puskesmas	24 januari 2026	Puskesmas Glagah Klaster 2	Sudah Terselesaikan

Lamongan 31 Januari 2026
Kepala Puskesmas Glagah



dr Sesanti

NIP 198611082014 122 001



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
PUSKESMAS GLAGAH

Jalan Raya Glagah No 61 Kecamatan Glagah – Lamongan Kode Pos 62292
Telp (0322) 311520,E-mail: PuskesmasglagahO@gmail.com

LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2026

No	Uraian permasalahan	Telaah Pengaduan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduann	Status Penyelesaian Pengaduan
1	Pengaduan Masyarakat terkait Fasilitas dan keramahan petugas rawat inap	Fasilitas Ruangan sudah di sesuaikan dengan Peraturan daerah.	Fasilitas Ruangan sudah di sesuaikan dengan Peraturan daerah.	Sudah ditindaklanjuti
		Beban kerja terlalu tinggi menyebabkan kelehan fisik dan mental	Sosialisasi budaya layanan prima pada tim rawat inap oleh PJ Rawat Inap	
			Usulan tambahan tenaga dan pengaturan shif jaga	
2	Pengaduan masyarakat terkait keramahan petugas UGD	Kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal	Sosialisasi budaya layanan prima pada tim rawat inap oleh PJ Rawat Inap	Sudah ditindaklanjuti
3	Pengaduan masyarakat terkait pelayanan lama	Kurangnya Sumber Daya Manusia	Penerapan pendaftaran online	Sudah ditindaklanjuti
		Pendaftaran banyak yang manual	Usulan penambahan tenaga sehingga dapat membuka layanan 2 poli bila pasien	

		Edukasi kesehatan pada pasien butuh waktu		
4	Pengaduan masyarakat terkait layanan rujukan	Kurangnya pemahaman pada pasien / keluarga pasien tentang alur rujukan pasien baru	Lakukan Komunikasi efektif dengan pasien ataupun keluarga pasien	Sudah ditindaklanjuti
5	Pengaduan masyarakat terkait alur pelayanan klaster 2	Adanya mis komunikasi/ salah persepsi	Melakukan panggilan pasien sesuai dengan antrian	

Lamongan 31 Januari 2026
Kepala Puskesmas Glagah



dr Sesanti

NIP 198611082014 122 001

UMPAN BALIK PEMENUHAN KELUHAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat

Trimakasih atas saran masukan, dan kritik yang sudah Bapak. Ibu sampaikan
Berikut ini kami sampaikan tindak lanjut hasil saran , masukan dan kritik
pada bulan januari Tahun 2026

NO	SARAN/ KRITIK/ KELUHAN	UPAYA YANG SUDAH DILAKUKAN
1	Pengaduan Masyarakat terkait Fasilitas dan keramahan petugas	Fasilitas Ruang sudah di sesuaikan dengan Peraturan daerah.
		Sosialisasi budaya layanan prima pada tim rawat inap oleh PJ Rawat Inap
		Usulan tambahan tenaga dan pengaturan shif jaga
2	Pengaduan masyarakat terkait keramahan petugas UGD	Sosialisasi budaya layanan prima pada tim rawat inap oleh PJ Rawat Inap
3	Pengaduan masyarakat terkait pelayanan lama	Penerapan pendaftaran online
		Usulan penambahan tenaga sehingga dapat membuka layanan 2 poli bila pasien banyak
4	Pengaduan masyarakat terkait layanan rujukan	Lakukan Komunikasi efektif dengan pasien ataupun keluarga pasien
5	Pengaduan masyarakat terkait alur pelayanan klaster 2	Melakukan panggilan pasien sesuai dengan antrian

Lamongan 31 Januari 2026

Kepala Puskesmas Glagah



dr Sesanti

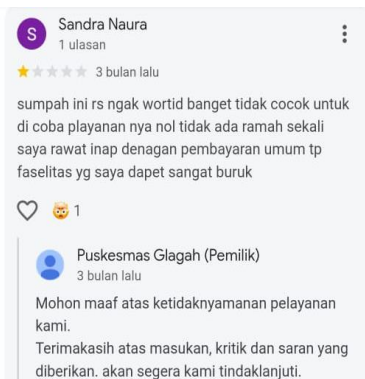
NIP 198611082014 122 001




SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA OLEH PJ RAWIN





SOSIALISASI DAFTAR ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL




 **Dwi Bikha**
1 ulasan


★ ★ ★ ★ ★ 3 bulan lalu

anak saya sesak nafas jm 3 pagi khawatir dibawah di ugd glagah dipriksa sama suster penjaga, susternya tidak rama saat pulng dibilangi sama suster kalau priksa pagi saja biar ketemu dokter, kalau tidak urgent ya tidak priksa dinihari

  1


 **Puskesmas Glagah (Pemilik)**
3 bulan lalu


Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami.
Kami berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan.masukan kritik dan saran sebagai analisa untuk perbaikan layanan kami. kami akan tindaklanjuti 🙏

 **Remo Jawa**
1 ulasan

★ ★ ★ ★ ★ 3 bulan lalu

Kalo ada yg minta rujukan jangan bikin ruwet ya dik adik. Itu urusan kesehatan lo ya walopun pakai BPJS itu wajib dilayani dengan baik biar tidak mengecewakan. Kalau tidak sanggup lepas saja itu seragam putihmu. Terima kasih

 Tekan lama untuk memberikan reaksi

 **Puskesmas Glagah (Pemilik)**
3 bulan lalu

Mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan kami.
Terkait rujukan ada beberapa diagnosa penyakit yang bisa di rujuk dan ada beberapa penyakit yang tidak bisa di rujuk tentunya kami harus sesuai dengan prosedur dan MOU kami baik dengan faskes lanjutan atau rumah sakit dan BPJS kecuali kasus darurat.
Trimakasih banyak atas saran.kritik.dan masukan saudara.
Semoga kami memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.