



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PONCOWARNO

Jl. Raya Pencil Km 4 Poncowarno Kebumen, Kodepos 54352, Telepon
(0287)6651585, Laman : puskesmasponcowarno.kebumenkab.go.id,
Pos-el : poncowarno.puskesmas@yahoo.com

REKAPITULASI ADUAN TAHUN 2026

No	Nama Pengadu	Media Aduan	Isi Aduan	Tanggal Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Aduan	Durasi/lama penyelesaian Aduan	Status Penyelesaian
1	Veri Priyanto	Ulasan Gmaps	Pegawai kurang ramah pelayanan buruk dan lama	12 Januari 2026	1. Melakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Melakukan penelusuran identitas pemberi aduan 3. Melakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Melakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Melakukan review servis excelent oleh tim mutu puskesmas	14 Januari 2026	2 hari	SELESAI
FEBRUARI NIHIL								
2	Humas PKU Kutowinangun	Whatsapp Chat	Masukan untuk puskesmas, dari petugas IGD PKU Kutowinangun " Minta tolong kalau ke PKM Poncowarno sampaikan untuk operan rujuk yang jelas, walaupun sudah komunikasi lewat telepon tapi tetap butuh konfirmasi sama petugasnya suruh sopan, masa dokternya tanya malah dijawabnya itu sudah ditulis di suratnya	3 Maret 2026	1. Melakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Melakukan penelusuran identitas pemberi aduan 3. Melakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Melakukan evaluasi kepada pegawai puskesmas 5. Sosialisasi SOP rujukan oleh tim mutu puskesmas	4 Maret 2026	1 hari	SELESAI
APRIL NIHIL								
MEI NIHIL								
3	Aqib EA	Ulasan Gmaps	Pengunjung sepi tapi pelayanan lelet minta ampun. Sengaja di lama lamain. Antrian gak seberapa tapi nunggu berjam jam.	23 Juni 2026	1. Melakukan koordinasi dengan tim manajemen dan mutu 2. Melakukan penelusuran identitas pemberi aduan 3. Melakukan konfirmasi melalui WA kepada pemberi aduan 4. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara petugas dengan pasien 5. Melakukan sosialisasi tentang SOP pelayanan dan service excelent	25 Juni 2026	2 hari	SELESAI



Mengetahui,
Kepala
Puskesmas Poncowarno
Triprakosa, M.M
6902112002121003

Penanggung Jawab Keluhan Pelanggan

Dina Mustikawati, Amd.Keb
NIP: 198209032017042001