

LAPORAN PENGADUAN

UPTD. PUSKESMAS R.I. PENENGAHAN

2022



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang diharapkan oleh Puskesmas Rawat Inap Penengahan merupakan upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bersih (*clean service*) dan baik (*good service*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan melalui penataan bidang administrasi dan manajemen puskesmas, penataan upaya Kesehatan masyarakat (UKM) dan juga penataan pada pelayanan upaya Kesehatan perseorangan yang merupakan pelayanan jasa di bidang kesehatan pada masing-masing unit di lingkungan Puskesmas Rawat Inap Penengahan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Puskesmas Rawat Inap Penengahan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu layanan publik yang memberikan pelayanan jasa Kesehatan menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (*good service*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good service* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengaduan kepada Kepala Puskesmas Rawat Inap Penengahan selaku Pimpinan di Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Mutu Puskesmas Rawat Inap Penengahan.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Puskesmas Rawat Inap Penengahan, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas Rawat Inap Penengahan, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Rawat Inap Penengahan, dan/atau keluhan kepada Puskesmas Rawat Inap Penengahan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Puskesmas Rawat Inap Penengahan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Website : <https://pkmpenengahan.lampungselatankab.go.id/>

- b. Email : penengahanpuskesmas@gmail.com
- c. Whatssapp : 082269193434
- d. Facebook : Puskesmas Rawat Inap Penengahan
- e. Instagram : @pripenengahan
- f. Kotak Saran

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pelayanan di Puskesmas, kemudahan dalam memperoleh informasi kesehatan, permohonan cetak sertifikat vaksinasi, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas - Asas Penanganan

Laporan Pengaduan Masyarakat Kepastian hukum yaitu :

- a. Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak

tertentu.

- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Puskesmas Rawat Inap Penengahan meliputi :

- a. Pengaduan disampaikan melalui media online seperti:
 - 1) Website : <https://pkmpenengahan.lampungselatankab.go.id/>
 - 2) Email : penengahanpuskesmas@gmail.com
 - 3) Whatssapp : 082269193434
 - 4) Facebook : Puskesmas Rawat Inap Penengahan
 - 5) Instagram : @pripenengahan
- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Pengaduan Puskesmas Rawat Inap Penengahan dengan alamat: Lintas Sumatera Km.69 Desa Pasuruan Kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan.

- c. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Rawat Inap Penengahan dengan alamat: Lintas Sumatera Km.69 Desa Pasuruan Kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan.
- d. Pengaduan disampaikan secara lisan pada saat pertemuan dengan lintas sektor dalam Rapat koordinasi dengan lintas sektor
- e. Pengaduan disampaikan secara tertulis atau Telpon langsung melalui layanan 082269193434

BAB III

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Puskesmas Rawat Inap Penengahan sebagai Layanan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Puskesmas Rawat Inap Penengahan sebagai salah satu Puskesmas yang telah berkomitmen untuk meningkatkan mutu dan kinerja demi kepuasan pelanggan (masyarakat).

Puskesmas Rawat Inap Penengahan telah mengimplementasikan pelayanan prima disemua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Komitmen ini mengharuskan Puskesmas Rawat Inap Penengahan selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) kesehatan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi Puskesmas Rawat Inap Penengahan yakni **“Mewujudkan Masyarakat Penengahan Sehat yang Mandiri dan Terjamin”**.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media

pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke Puskesmas Rawat Inap Penengahan akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan.

Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Penengahan, antara lain melalui Telp, SMS, Whatsap, Facebook, Instagram, kotak saran, email dan website . Selama Tahun 2022 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2022, sebanyak 8 (delapan) pengaduan, kritik, saran, informasi masyarakat telah masuk melalui media diatas. Semua pengaduan 8 (delapan) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2022 meliputi ;

- a. Keluhan terkait sarana prasarana
- b. Keluhan terkait surat rekomendasi BPJS
- c. Keluhan terkait kecepatan pelayanan

Puskesmas Rawat Inap Penengahan telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain terus ada perbaikan sarana prasarana setiap periodenya sesuai sistem dan prosedur yang berlaku. Puskesmas Rawat Inap Penengahan masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di Puskesmas Rawat Inap Penengahan. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Penengahan sampai dengan Bulan Desember 2022 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN

Jl. Trans Sumatera km. 69 Desa Pasuruan Kode Pos 35591

No. Telf. (0727) 7336056 Email: penengahanpuskesmas@gmail.com fb: Puskesmas Rawat Inap Penengahan



HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2022

NO	NAMA/ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS
1	NN (Kelau)	Kotak Saran	Kalau bisa ruang tunggu pasien diberi TV	Saran	TV sedang diperbaiki	Disediakan TV Kembali (saat itu TV sedang perbaikan)	24 Februari	2 Maret	Selesai
2	Ny. Nuraini (Rawi)	Kotak Saran	Sering Pusing, kurang luas. Untuk penanganannya sudah sangat baik dan bagus	Saran	Mempertahankan Pelayanan yang sudah ada dan evaluasi terhadap ruangan BP Umum	Mengurangi petugas atau pasien yang ada didalam ruangan (memindahkan meja anamnesa pasien pemeriksaan dari dalam ke luar)	10 Maret	11 Maret	Selesai
3	NN	Kotak Saran	Pasien tidak mengetahui jam pelayanan Puskesmas	Kritik	Sudah ada papan evaluasi terkait jam pelayanan, namun letaknya kurang terlihat oleh pasien	Memindahkan papan informasi jam pelayanan ke tempat yang dapat terlihat dengan mudah oleh pengunjung.	19 Maret	21 Maret	Selesai
4	NN	Kotak Saran	WC laki dan Perempuan jadi satu tidak dipisah	Pengaduan	Toilet masih dialih fungsikan untuk ruang PONED	Pengajuan penambahan toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan	3 Juli	Desember	Selesai
5	Tn. Suradi	Menyampaikn	Mohon	Pengaduan	Kurangnya pemberian	- Memberikan	10 Agustus	15 Agustus	Selesai

NO	NAMA/ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS
	(Buring, Sukabaru)	Langsung ke Bpk. Nashrullah	rekomendasi BPJS/PBI (untuk orang yang tidak mampu		informasi terkait siapa saja penerima BPJS PBI/Non-PBI	sosialisasi terkait sasaran penerima BPJS (PBI/NonPBI) Saat pertemuan Lintas Sektor dan apel pagi hari Senin di Kecamatan. - Memberikan informasi secara langsung kepada pasien		10 Agustus	
6.	Redo	Facebpbk	Assalamualaykum pak, apakah di Puskesmas Penengahan bisa vaksin booster? Kenapa data vaksin booster saya belum keluar ya pak di aplikasi peduli lindungi?	Informasi	Belum diinformasikan terkait jadwal vaksin booster	Memberikan informasikan jadwal vaksin dan info seputar sertifikat vaksin booster	22 November 2022	23 November 2022	Selesai



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN



Jl. Trans Sumatera km. 69 Desa Pasuruan Kode Pos 35591

No. Telf. (0727) 7336056 Email: penengahanpuskesmas@gmail.com fb: Puskesmas Rawat Inap Penengahan

SKALA PRIORITAS PENANGANAN MASALAH

NO.	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN
1	Disediakan TV Kembali (saat itu TV sedang perbaikan)	Maret 2022
2	Mengurangi petugas atau pasien yang ada didalam ruangan (memindahkan meja anamnesa pasien pemeriksaan dari dalam ke luar)	Maret 2022
3	Memindahkan papan informasi jam pelayanan kemtempat yang dapat terlihat dengan mudah oleh pengunjung.	Maret 2022
4	Pengajuan penambahan toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan	Desember 2022
5	Memberikan sosialisasi terkait sasaran penerima BPJS (PBI/NonPBI) Saat pertemuan Lintas Sektoral dan apel pagi hari Senin di Kecamatan. Memberikan informasi secara langsung kepada pasien	Agustus 2022
6.	Direspon Langsung melalui facebook messenger dan Posting jadual vaksin	November 2022



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN

Jl. Trans Sumatera km. 69 Desa Pasuruan Kode Pos 35591

No. Telf. (0727) 7336056 Email: penengahanpuskesmas@gmail.com fb: Puskesmas Rawat Inap Penengahan



HASIL TINDAK LANJUT UMPAN BALIK MASYARAKAT YANG DISELESAIKAN TAHUN 2022

NO	PERTANYAAN	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL	UMPAN BALIK
1.	Kalau bisa ruang tunggu pasien diberi TV	Disediakan TV Kembali (saat itu TV sedang perbaikan)	Pada bulan Maret TV telah selesai diperbaiki dan dipasang Kembali di ruang tunggu pasien	TV telah terpasang Kembali di ruang tunggu	Diinformasikan di papan keluhan
2.	Sering Pusing, kurang luas. Untuk penanganannya sudah sangat baik dan bagus	Mengurangi petugas atau pasien yang ada didalam ruangan (memindahkan meja anamnesa pasien pemeriksaan dari dalam ke luar)	Pada bulan Maret telah di buat kan jadual petugas jaga ruangan serta pembatasan jumlah pasien yang diperiksa oleh dokter. Serta memindahkan meja anamnesa yang tadinya berada di dalam ruangan menjadi di luar ruangan.	Jadual petugas telah ditetapkan Meja anamnesa telah dipindahkan	Diinformasikan di papan informasi
3.	Pasien tidak mengetahui jam	Memindahkan papan	Pada bulan maret	Papan informasi jam	Diinformasikan di

NO	PERTANYAAN	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL	UMPAK BALIK
	pelayanan Puskesmas	informasi jam pelayanan kemtempat yang dapat terlihat dengan mudah oleh pengunjung.	telah dilakukan pemindahan papan informasi jam pelayanan di depan runag tunggu pasien.	pelayanan telah terpasang di depan kursi tunggu pasien	papan informasi
4.	Toilet pengunjung tidak dipisah antara laki-laki dan perempuan	Pengajuan penambahan toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan	Pada bulan Desember telah dibuat toilet laki-laki dan perempuan	Adanya Toilet laki-laki dan perempuan	Diinformasikan di papan informasi
5.	Mohon rekomendasi BPJS/PBI (untuk orang yang tidak mampu	Memberikan sosialisasi terkait sasaran penerima BPJS (PBI/NonPBI) Saat pertemuan Lintas Sektoral dan apel pagi hari Senin di Kecamatan. Memberikan informasi secara langsung kepada pasien	Respon Langsung kepada klien serta pemberian informasi terkait BPJS saat apel pagi tanggal 15 Agustus 2022 di Kecamatan	Klien menegerti	Melalui kegiatan sosialisasi apel pagi dan pertemuan langsung dengan klien
6.	Assalamualaykum pak, apakah di Puskesmas Penengahan bisa vaksin booster? Kenapa data vaksin booster saya belum keluar ya pak di	Memberikan informasikan jadwal vaksin dan info seputar sertifikat vaksin booster	Direspon Langsung	Klien mengerti	Facebook

NO	PERTANYAAN	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL	UMPAN BALIK
	aplikasi peduli lindungi?				



DINAS KESEHATAN KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN

Jl. Trans Sumatera km. 69 Desa Pasuruan Kode Pos 35591

No telp (0727)7336065 [Email :](mailto:PenengahanPuskesmas@gmail.com)

PenengahanPuskesmas@gmail.com



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pada tahun 2022 (Januari – Desember) telah didapatkan beberapa pengaduan/keluhan/tanggapan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD.Puskesmas Rawat Inap Penengahan, diantaranya sebagai berikut:

1. Keluhan pada sarana informasi, penyediaan TV yang tidak terpasang pada ruang tunggu pasien.
2. Ruang pemeriksaan terlalu sempit
3. Pasien tidak mengetahui jam pelayanan Puskesmas
4. Pengajuan penambahan toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan
5. Pasien memohon rekomendasi BPJS/PBI (untuk orang yang tidak mampu
6. Belum diinformasikan terkait jadwal vaksin booster dan sertifikat vaksin

Dari beberapa pengaduan/keluhan/tanggapan masyarakat di atas, kemudian dilakukan rencana tindak lanjut penyelesaian, antara lain sebagai berikut:

1. Dilakukan service TV dan pemasangan kembali di ruang tunggu pasien.
2. Mengurangi petugas atau pasien yang ada didalam ruangan (memindahkan meja anamnesa pasien pemeriksaan dari dalam ke luar)
3. Memindahkan papan informasi jam pelayanan ke tempat yang dapat terlihat dengan mudah oleh pengunjung.
4. Pengajuan penambahan toilet yang terpisah antara laki-laki dan perempuan
5. Memberikan sosialisasi terkait sasaran penerima BPJS (PBI/NonPBI) Saat pertemuan Lintas Sektoral dan apel pagi hari Senin di Kecamatan serta memberikan informasi secara langsung kepada pasien
6. Memberikan informasi jadwal vaksin dan info seputar sertifikat vaksin booster

Dari perencanaan tindak lanjut di atas maka dilakukanlah Pelaksanaan rencana tindak lanjut:

1. Pada bulan Maret 2022 dilakukan pemasangan TV di area tunggu pasien
2. Pada bulan Maret telah di buatkan jadual petugas jaga ruangan serta pembatasan jumlah pasien yang diperiksa oleh dokter. Serta memindahkan meja anamnesa yang tadinya berada di dalam ruangan menjadi di luar ruangan.
3. Pada bulan maret telah dilakukan pemindahan papan informasi jam pelayanan di depan runag tunggu pasien.
4. Pada bulan Desember telah dibuat toilet laki-laki dan perempuan
5. Respon Langsung kepada kien serta pemberian informasi terkait BPJS saat apel pagi tanggal 15 Agustus 2022 di Kecamatan
6. Pemberian informasi terkait jadual vaksin dan info seputar sertifikat vaksin booster melalui media facebook pada November 2022

Demikian laporan kegiatan pelayanan penanganan dari pengaduan Masyarakat tahun 2022.

Mengetahui,

Kepala UPTD, Puskesmas Rawat Inap

Penengahan



Ns. SYAMSUL MUIS S.Kep
NIP. 19690302 198901 1 001

LAMPIRAN

LAMPIRAN

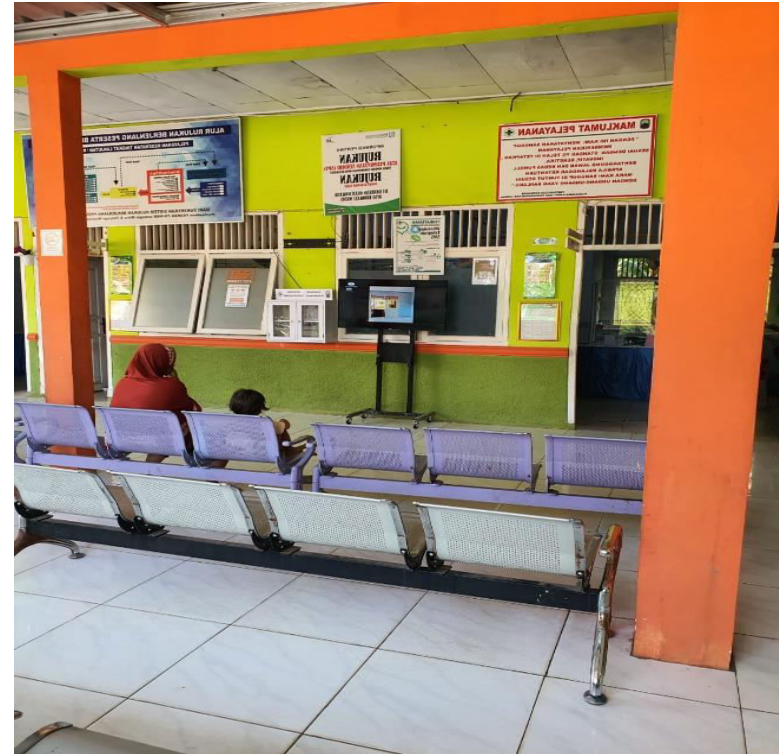
HASIL KEGIATAN PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT KELHAN/ KRITIK/ PENGADUAN TAHUN 2022

1. Disediakan TV Kembali (saat itu TV sedang perbaikan)

Sebelum



Setelah



2. Mengurangi petugas atau pasien yang ada didalam ruangan dan memindahkan meja anamnesa pasien pemeriksaan dari dalam ke luar

Sebelum



Setelah



3. Memindahkan papan informasi jam pelayanan kemtempat yang dapat terlihat dengan mudah oleh pengunjung.

Sebelum



Setelah



LOKET PENDAFTARAN PASIEN			
DINAS KESEHATAN LAMPUNG SELATAN			
UPT. PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN LAM SEL			
JL. TRANS SUMATERA KM. 69 PASURUAN KEC. PENENGAHAN LAM SEL			
HARI KERJA	JAM KERJA	WAKTU PENDAFTARAN	WAKTU PELAYANAN
SENIN	07.30 - 14.30	07.30 - 12.00	08.00 - 12.00
SELASA	07.30 - 14.30	07.30 - 12.00	08.00 - 12.00
RABU	07.30 - 14.30	07.30 - 12.00	08.00 - 12.00
KAMIS	07.30 - 14.30	07.30 - 12.00	08.00 - 12.00
JUM'AT	07.30 - 14.30	07.30 - 11.00	08.00 - 11.00
SABTU	07.30 - 14.30	07.30 - 11.00	08.00 - 11.00
MINGGU/TGL MERAH	-	-	-

4. Pemisahan Toilet Pengunjung/pasien Laki-laki dan Perempuan

Sebelum



Setelah



5. Memberikan sosialisasi terkait sasaran penerima BPJS (PBI/NonPBI) Saat pertemuan Lintas Sektoral dan apel pagi hari Senin di Kecamatan. dan Memberikan informasi secara langsung kepada pasien

Sosialisasi BPJS Saat LinSek



Sosialisasi BPJS saat Apel Pagi



Memberikan informasi secara langsung kepada pasien



6. Direspon Langsung melalui facebook messenger dan Posting jadual vaksin

