

LAPORAN PENGADUAN

UPTD. PUSKESMAS R.I. PENENGAHAN

2023



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 2023 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023, 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 2023 meliputi ;

- a. Keluhan terkait petugas di puskesmas
- b. Keluhan terkait sarana prasarana
- 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 memperhatikan waktu tunggu pasien sehingga tidak terjadi peunumpukan yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, teguran kepada petugas agar lebih teliti dalam memberikan pelayanan, 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 2023 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2023

NO	NAMA/ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS
1.	Ny. Dian	Langsung disampaikan kepada Petugas	Saya tidak dipanggil-panggil oleh petugas, padahal nomor antrian duluan.	Kritik	Status pasien tersebut terselip diantara status pasien lain.	Memanggil pasien tersebut untuk dilakukan pemeriksaan setelah pasien sebelumnya diperiksa.	31 Januari 2023	31 januari 2023	Selesai
2.	Tn. Dani (Desa Pasuruan)	Langsung menyampaikn kepada Bapak Nashrullah	Klien Komplain tidak dilayani dengan baik/tidak mendapatkan pelayanan dengan baik Ketika datang ke UGD pada pukul 22.00 WIB disitu ada petugas jaga, namun petugas jaga mengatakan kepada keluarga pasien untuk langsung membawa pasien ke RS.	Pengaduan	Pada saat kejadian, petugas jaga UGD beranggapan bahwa kondisi psien tidak memungkinkan untuk dilakukan perawatan di Puskesmas.	- Memanggil petugas jaga UGD yang bertugas saat kejadian untuk dilakukan konformasi dan diberikan arahan. - Mengumpulkan seluruh petugas jaga UGD dan PONED untuk diberikan arahan langsung dari Ka. UPT terkait pengaduan tersebut Mengkormasikan kepada pasien bahwa aduannya sudah dilakukan tindak lanjut	3 Mei 2023	4-5 Mei 2023	Selesai
3.	Ny. Noni	Facebook	“Assalamualaykum, bu kalua hari sabtu Puskesmas buka gak ya bu?”	Informasi	Belum adanya jadwal layanan yang tertera di facebook	Direspon secara langsung melalui facebook messenger: - “Waalaykumussalam, mohon maaf bu/bapak baru respon. Puskesmas buka sampai dengan	6 Mei 2023 Pukul 07.06 WIB	7 Mei 2023 Pukul 18.33 WIB	Selesai

NO	NAMA/ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS
						hari sabtu Jam 11.00. Untuk UGD buka 24 jam ya Bu/Bapak. Terima Kasih”			
3.	Tiara Anggela	Facebook	Asslamualaykum, Pak/Bu. Mau nanya. Kalau mau cek darah adanya di hari apa saja ya?	Informasi	Belum adanya informasi terkait pemeriksaan laboratorium	Direspon secara langusng messenger : “waalaykumussalam, untuk cek darah senin-jumat jam 08.00-11.00 ya bu. Terima kasih.”	9 Juli 2023	10 Juli 2023	Selesai
4.	Ny. S	Langsung disampaikan kepada Petugas	“Untuk ruang KIA/KB petugasnya belum dating. Kesiangan padahal saya mau kerja”	Kritik	Petugas jaga KIA/KB pada saat itu sedan gada keperluan	Memanggil petugas jaga di ruang KIA/KB melalui pesan WA grup Puskesmas	21 Juli 2023	21 Juli 2023	Selesai

SKALA PRIORITAS PENANGANAN MASALAH

NO.	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN
1	Memberikan informasikan jadwal layanan puskesmas	7 Mei 2023
2	- Memanggil petugas jaga UGD yang bertugas saat kejadian untuk dilakukan konformasi dan diberikan arahan. - Mengumpulkan seluruh petugas jaga UGD dan PONED untuk diberikan arahan langsung dari Ka. UPT terkait pengaduan tersebut - Mengkormasikan kepada pasien bahwa aduannya sudah dilakukan tindak lanjut	4-5 Mei 2023
3	Memberikan informasikan terkait jenis layanan dan jadwal layanan di Ruang Laboratorium	10 Juli 2023

HASIL TINDAK LANJUT UMPAN BALIK MASYARAKAT YANG TELAH DISELESAIKAN TAHUN 2023

NO	PERTANYAAN	TINDAK LANJUT	PELAKSANAAN	HASIL	UMPAN BALIK
1.	“Assalamualaykum, bu kalua hari sabtu Puskesmas buka gak ya bu?	Memberikan informasikan jadual layanan puskesmas	Direspon Langsung	Klien Mengerti	Media Facebook
2.	Klien Komplain tidak dilayani dengan baik/tidak mendapatkan pelayanan dengan baik Ketika dating ke UGD pada pukul 22.00 WIB disitu ada petugas jaga, namun petugas jaga mengatakan kepada keluarga pasien untuk langsung membawa pasien ke RS.	- Memanggil petugas jaga UGD yang bertugas saat kejadian untuk dilakukan konformasi dan diberikan arahan. - Mengumpulkan seluruh petugas jaga UGD dan Poned untuk diberikan arahan langsung dari Ka. UPT terkait pengaduan tersebut - Mengkormasikan kepada pasien bahwa aduannya sudah dilakukan tindak lanjut	Pada tanggal 4 Mei 2023 petugas yang jaga UGD saat kejadian dipanggil oleh Ka.TI dan selanjutnya seluruh petugas UGD & Poned diberikan arahan secara langsung oleh Ka.UPT Tanggal 5 Mei 2023 melakukan konfirmasi ke rumah pasien terkait pengaduannya oleh Ka.TU	Petugas Jaga UGD dan Poned berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai SOP Klien mengerti dan berterima kasih karena aduannya telah didengar	Diinformasikan kegiatan pembinaan di mading
3.	Asslamualaykum, Pak/Bu. Mau nanya. Kalau mau cek darah adanya di hari apa saja ya?	Memberikan informasikan terkait jenis layanan dan jadual layanan di Ruang Laboratorium “waalaykumussalam, untuk cek darah senin-jumat jam 08.00-11.00 ya bu. Terima kasih.”	Direspon Langsung	Klien Mengerti	Media Facebook

BAB IV

PENUTUP

Pada tahun 2023 (Januari-Desember) telah didapatkan beberapa pengaduan/keluhan/tanggapan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD.Puskesmas Rawat Inap Penengahan, diantaranya sebagai berikut:

1. “Assalamualaykum, bu kalua hari sabtu Puskesmas buka gak ya bu?
2. Klien Komplain tidak dilayani dengan baik/tidak mendapatkan pelayanan dengan baik Ketika dating ke UGD pada pukul 22.00 WIB disitu ada petugas jaga, namun petugas jaga mengatakan kepada keluarga pasien untuk langsung membawa pasien ke RS.
3. Asslamualaykum, Pak/Bu. Mau nanya. Kalau mau cek darah adanya di hari apa saja ya?

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

1. Memberikan informasikan jadual layanan puskesmas
2. Memanggil petugas jaga UGD yang bertugas saat kejadian untuk dilakukan konformasi dan diberikan arahan, Mengumpulkan seluruh petugas jaga UGD dan PONED untuk diberikan arahan langsung dari Ka. UPT terkait pengaduan tersebut, dan Mengkormasikan kepada pasien bahwa aduannya sudah dilakukan tindak lanjut
3. Memberikan informasikan terkait jenis layanan dan jadual layanan di Ruang Laboratorium

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

1. Langsung diberitakan informasi terkait jadual layanan puskesmas melalui facebook (7 Mei 2023)
2. Pada tanggal 4 Mei 2023 petugas yang jaga UGD saat kejadian dipanggil oleh Ka.TI dan selanjutnya seluruh petugas UGD & PONED diberikan arahan secara langsung oleh Ka.UPT

3. Tanggal 5 Mei 2023 melakukan konfirmasi ke rumah pasien terkait pengaduannya oleh Ka.TU
4. Langsung diberitakan informasi terkait jenis layanan dan jadwal layanan di Ruang Laboratorium (10 Juli 2023)

Demikian laporan kegiatan pelayanan penanganan dari pengaduan Masyarakat tahun 2023.

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 2023

1. Memberikan informasi jadual layanan puskesmas

LOKET PENDAFTARAN PASIEN

DINAS KESEHATAN LAMPUNG SELATAN
UPT. PUSKESMAS RAWAT INAP PENENGAHAN
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	-		

RUMAH
2
PENGOBATAN UMUM

2. Memanggil petugas jaga UGD yang bertugas saat kejadian untuk dilakukan konformasi dan diberikan arahan.



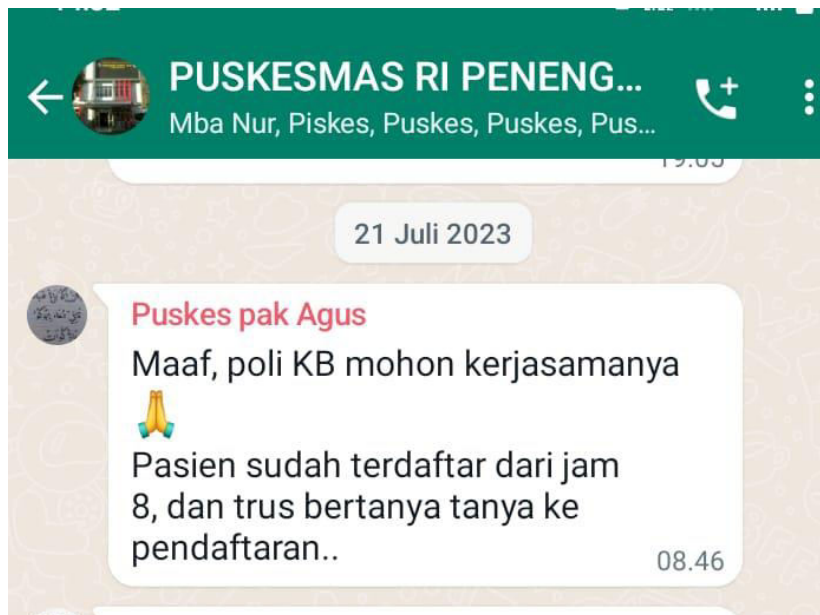
3. Mengumpulkan seluruh petugas jaga UGD dan PONED untuk diberikan arahan langsung dari Ka. UPT terkait pengaduan tersebut



4. Mengkormasikan kepada pasien bahwa aduannya sudah dilakukan tindak lanjut



5. Memanggil petugas jaga di ruang KIA/KB melalui pesan WA grup Puskesmas



6. Memberikan informasi terkait jenis layanan dan jadwal layanan di Ruang Laboratorium

