

LAPORAN PENGADUAN

UPTD. PUSKESMAS R.I. PENENGAHAN

2024



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 2024 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024, sebanyak 2 (dua) 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 penumpukan 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 Juni 2024 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024 (JANUARI-JUNI)

N O	NAMA/ ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	ANALISIS MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS ADUAN DAN EVALUASI
1.	Tn. Suharma n/ Pasuruan	Kotak Saran	Paisen sudah lama mengantri kurang lebih sudah 1 jam, namun belum dipanggil panggil oleh petugas.	Kritik/Kompl ain	Keterbatasan SDM di bagian pendaftaran dan jumlah pasien yang cukup banyak sehingga waktu tunggu menjadi lama	a. Tim pengaduan melakukan pembahasan terkait aduan yang masuk b. Tim pengaduan melakukan klarifikasi terkait aduan yang diberikan	Tim pengaduan melakukan klarifikasi terkait aduan yang diberikan melalui akun media social puskesmas dan papan aduan bahwa: 1. Keterbatasan jumlah SDM/petugas di bagian pendaftaran dan jumlah pasien yang datang banyak sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama 2. Waktu pelayanan masing-masing pasien berbeda tergantung keluhan dan tindakan yang dilakukan terhadap setiap pasien, sehingga ada kemungkinan pasien yang diperiksa membutuhkan waktu lama dan mengakibatkan makin lamanya waktu tunggu	31-01-2024	05-02-2024	Status Aduan: Selesai Evaluasi: Melakukan evaluasi lanjutan dengan melakukan pembahasan pada kegiatan Lokmmin Bulanan
2.	Kader	Langsung	Dokter Gigi tidak	Pengaduan	Dokter tidak	1. Tim	Telah dilakukan tindak	15-05-2024	23-05-2024	Status

N O	NAMA/ ALAMAT	MEDIA	KELUHAN	KATEGORI	ANALISIS MASALAH	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	TANGGAL ADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	STATUS ADUAN DAN EVALUASI
	Desa Kuripan	(saat Posyandu Balita)	mau melakukan Tindakan pencabutan gigi padahal gigi sudah tidak sakit lagi		melakukan pencabutan gigi dikarenakan kondisi gigi tidak memungkink n untuk dilakukan pencabutaan pada saat itu	pengaduan melakukan konfirmasi kepada dokter gigi terkait masalah yang diadukan 2. Tim pengaduan berkoordinas i dengan bidan desa untuk melakukan konfirmasi kepada pasien terkait masalah yang diadukan	lanjut, yaitu dengan: 1. Mengkonfirmasi kepada dokter gigi terkait masalah aduan 2. Menginformasikan kepada pasien untuk kembali lagi lagi ke puskes setelah obat yang diberikan habis, untuk dilakukan pemeriksaan ulang gigi dan akan dilakukan pencabutan jika gigi sudah memungkinkan untuk dicabut			Aduan: Selesai Evaluasi: Pasien sudah datang Kembali ke Puskesmas dan telah dilakukan pencabutan gigi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat selama Tahun 2024 (januari-Juni) diperoleh bahwa pada semua sarana dan media pengaduan telah di terima dengan baik dan telah dilakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut, sehingga masyarakat dapat menerima respon dan umpan balik yang disampaikan oleh pihak puskesmas.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Puskesmas Rawat Inap Penengahan terus di tingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui sarana dan media yang tersedia.

B. Saran

Diharapkan Puskesmas Rawat Inap Penengahan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, dengan tidak melupakan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Mengetahui,
Kepala UPTD. Puskesmas Rawat Inap
Penengahan


RIZAL ALFIAN, SKM.,MM
NIP. 197705021996031001

