LAPORAN

EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT



oleh

Tim Mutu

Puskesmas Ranai

PUSKESMAS RANAI
KABUPATEN NATUNA
2022/2023

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas Ranai sebagai badan pelayanan publik berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai pelayanan publik Puskesmas Ranai menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan. 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
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban tim mutu Puskesmas Ranai kepada kepala Puskesmas Ranai. Adapun tujuan penyusunan Laporan monitoring adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim mutu Puskesmas Ranai.

BAB II
Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal ini adalah pasien yang datang di Puskesmas Ranai berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait tugas dan wewenang tenaga kesehatan, sarana prasarana puskesmas khususnya pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas Ranai kepada pasien.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari pasien dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

   Pengaduan secara langsung dilakukan oleh pasien dengan mengisi buku keluhan pasien dan mengisi kuesioner yang dibagikan secara manual oleh tim informasi sesuai jadwal yang ada. Isi kuesioner sesuai dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang berisi 10 pertanyaan yang diajukan kepada pasien. Pengaduan secara langsung juga dapat dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan kepada pegawai puskesmas atau kepala puskesmas Ranai.

2. Pengaduan secara tidak langsung

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh pasien dengan cara mengisi google form melalui link https://tinyurl.com/PKMRANAI atau scan barcode. Selain itu pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui whatsapp, Instagram, facebook serta website puskesmas Ranai.

2.2 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi tim mutu yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berprilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

BAB III

EVALUASI PELAYANAN PENGADUAN

No.	Tgl. Terima	Tgl. Respon	Nama/ No.HP	Media Laporan	Pengaduan (Saran, Kritik dan Masukan)	Tindak Lanjut	Keterangan
1	02/05/2022	02/05/2022	Arman/ 0813774519	Buku Keluhan Pasien	Saya kepanasan dan capek berdiri di luar ruangan untuk antre masuk ke poli karena kursi tunggu penuh	Tim mutu menyampaikan kepada Kepala Puskesmas mengenai pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti	Dianggarkan sesuai kebutuhan
2	15/06/2022	15/06/2022	Ana/081283663214	Buku Keluhan Pasien	Ruangan sangat sempit	Tim mutu menyampaikan kepada Kepala Puskesmas mengenai pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti	Kepala Puskesmas mengusulkan perencanaan ke MUSRENBANG tingkat kecamatan melalui RUK Puskesmas Ranai tahun 2022
3	21/06/2023	21/06/2023	Dwi/-	Buku Keluhan Pasien	Pelayanan sangat kurang, nomor antrean tidak teratur dan saya sangat tidak puas	Tim pengaduan menyampaikan kepada Tim Mutu	Tim mutu mengevaluasi secara langsung pelayanan bagian pendaftaran
4	26/07/2023	26/07/2023	Lina/081277755374	Buku Keluhan Pasien	Ruang tunggu panas sebagian besar pasien kepanasan	Tim mutu menyampaikan kepada Kepala Puskesmas mengenai pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti	Dianggarkan sesuai kebutuhan


dr. IRWA
dr. MADE
dr. TONI WIBUSONO
dr. HENRY WIBOWO
dr. TUNGGUL SIBOMBING
dr. RUSNIYAH, MPH
dr. IDHAR KARIM
dr. IMAM SYAFARI, MPH
dr. IMELDA
13 Mei 2024 10.50.20
Jalan Jenderal Sudirman
Ranai Kota
Kecamatan Bunguran Timur
Kabupaten Natuna
Kepulauan Riau
KEDAI KOPI AYONG
Google


OPPO Reno3
2024.05.13 11:06









PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jln. Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bung. Timur
Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 - 31118
email:puskesmasranai@gmail.com
RANAI

FORMULIR KOTAK SARAN

Hari/ Tanggal : RANAI, 14 MARET 2022
Unit Pelayanan : POLI ANAK
Nama : UCOK
Alamat : RANAI
No. HP : 0813-7227-0497

KELUHAN/KRITIK

BAWA ANAK SAKIT DBD FLU/ BATUK PEMAN, SEJELAH SAMPAI KEDOK DI TANYA SAKIT, TIDAK DI PEGANG SAMA SEKALI, HANYA DI KASIH VITAMIN

SARAN

MOHON PERBAIKAN KINERJA

*Terimakasih atas partisipasi Saudara/i mengisi lembar Kritik/Saran dan akan kami tindak lanjuti.

Catatan : Nama, Alamat, dan No.Hp diisi dengan lengkap

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATA
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp. (0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

TANGGAL	PENGADUAN YANG SEGERA DI SELESAIKAN			PENGADUAN YANG DI LAPORKAN KE TIM PENGADUAN		
	NAMA	NO HP	MASALAH	NAMA	NO HP	MASALAH
21-11-2021				Mariamah		Kalau bisa yang mau minta rujukan harus di dahulukan karena di RSUD itu cukup lama juga antriannya
13-05-2022	Tn.P	081364388055	Px post kecelakaan dengan keluhan dimata kanan dan ingin berobat gratis di Puskesmas, px dianjurkan di rujuk ke spesialis mata namun pasien menolak dan complain hanya ingin berobat gratis di puskesmas			

Ketua Manajemen Mutu

dr.Monika

NIP. 199109142019032010

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATA
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp. (0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

TANGGAL	PENGADUAN YANG SEGERA DI SELESAIKAN			PENGADUAN YANG DI LAPORKAN KE TIM PENGADUAN		
	NAMA	NO HP	MASALAH	NAMA	NO HP	MASALAH
26-06-2021				Lina	081277755374	Ruang tunggu panas sebagia besar pasien kepanasan
11-10-2021				Suhardi	081270028677	Pelayanan Dokter di Ruang pemeriksaan umum tidak ramah
25-10-2021	Kalit	081267400084	Agar siaran tv diganti jangan perawat terus			

Ketua Manajemen Mutu

dr.Monika

NIP. 199109142019032010

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATA
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp. (0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

Dipindai dengan CamScanner

PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

TANGGAL	PENGADUAN YANG SEGERA DI SELESAIKAN			PENGADUAN YANG DI LAPORKAN KE TIM PENGADUAN		
	NAMA	NO HP	MASALAH	NAMA	NO HP	MASALAH
02-02-2021				Arman	0813774519	Saya kepanasan dan capek berdiri di luar ruangan untuk antri masuk ke poli karna kursi tunggu penuh
15-02-2021				Ana	081283663214	Ruanagan sangat sempit
21-05-2021	Dwi		Pelayanan sangat kurang, nomor antrian tidak teratur dan saya sangat tidak puas			

Ketua Manajemen Mutu

dr. Monika

NIP. 199109142019032010

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jln. Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bung. Timur
Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 - 31118
email:puskesmasranai@gmail.com
RANAI

FORMULIR KOTAK SARAN

Hari/ Tanggal : .....
Unit Pelayanan : .....
Nama : .....
Alamat : .....
No. HP : .....

KELUHAN/KRITIK

.....
.....
.....
.....
.....
.....

SARAN

.....
.....
.....
.....

*Terimakasih atas partisipasi Saudara/i mengisi lembar Kritik/Saran dan akan kami tindak lanjuti.

Catatan : Nama, Alamat, dan No.Hp diisi dengan lengkap

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos: 29783 Telp.(0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

FORM PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS RANAI
TAHUN 2022

No.	Tgl. Terima	Tgl. Respon	Nama/No.HP Pengadu	Media Laporan	Pengaduan (Saran, Kritik dan Masukan)	Tindak Lanjut	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							

Kepala Puskesmas Ranai,

Nazri, S.Kep.Ners
NIP. 19761206 199703 1 001

Ketua Tim Manajemen Mutu,

dr. Monika
NIP. 19910914 201903 2 010

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATA
PUSKESMAS RANAI
Jalan Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp. (0773) 31018 - 3118, email: puskesmasranai2018@gmail.com
RANAI

PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

TANGGAL	PENGADUAN YANG SEGERA DI SELESAIKAN			PENGADUAN YANG DI LAPORKAN KE TIM PENGADUAN		
	NAMA	NO HP	MASALAH	NAMA	NO HP	MASALAH

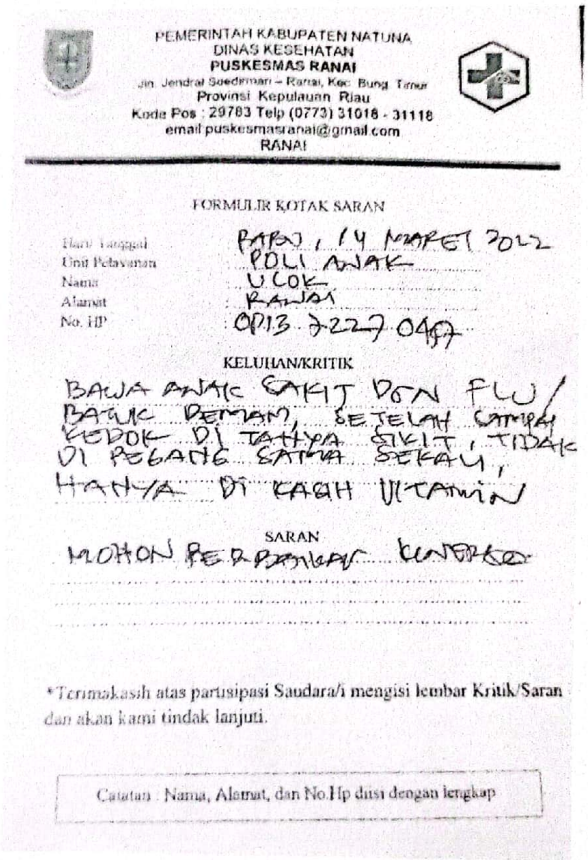
Tim Pengelola MUTU

Dipindai dengan CamScanner

PENYALURAN PENGADUAN

HARI / TANGGAL	UNIT PELAYANAN	NAMA	ALAMAT	NO. HP	KRITIK / KELUHAN	SARAN
Rabu, 04 Maret 2022	Poli Anak	Ucok	Ranai	081372270447	Bawa anak sakit dengan flu dan batuk, setelah sampai ke dokter di tanya sedikit, tidak di pegang sama sekali , hanya di kasih vitamin.	Mohon perbaikan kinerja

LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI
Jln. Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur
Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31016 - 31118
email:puskesmasranai@gmail.com
RANAI

FORMULIR KOTAK SARAN

Hari/Tanggal : RABU, 14 MARET 2022
Unit Pelayanan : POLI ANAK
Nama : UCOK
Alamat : RANAI
No. HP : 0813-7227-0447

KELUHAN/KRITIK

BAWA ANAK SAKIT DEMAM FLU/ BATUK DEMAM, SETELAH SAMPAI KEDOK DI TANYA SAKIT, TIDAK DI PEGANG SAMA SEKALI, HANYA DI KASIH VITAMIN

SARAN

MOHON PERBAIKAN KINERJA

*Terimakasih atas partusipasi Saudara/i mengisi lembar Kritik/Saran dan akan kami tindak lanjuti.

Catatan : Nama, Alamat, dan No.Hp diisi dengan lengkap

7

SK Jabatan Struktural Pengaduan/SK Tim Pengaduan (Tercantum nama Pejabat)

Dipindai dengan CamScanner

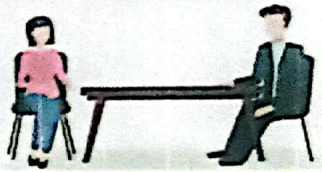
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI

ALUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

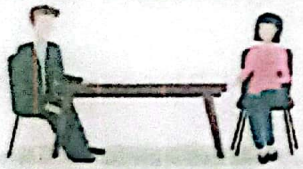


Pengaduan Masyarakat

Datang sendiri | Kotak Saran | Buku Keluhan | WhatsApp | SMS | Telepon | Website | Email | Facebook



Petugas Menerima Pengaduan Masyarakat



Jawaban diberikan kepada masyarakat

Datang sendiri | Kotak Saran | Buku Keluhan | WhatsApp | SMS | Telepon | Website | Email | Facebook



Petugas memproses pengaduan dengan Tim Terkait

KONTAK PENGADUAN

1. Kotak Saran
2. Buku Keluhan
3. WA/ SMS/ Telp ke (0823 8125 6882)
4. Website : puskesmasranai.natunakab.go.id
5. Facebook : Puskesmas Ranai

TATA CARA PENGADUAN

1. Sampaikan secara langsung kepada petugas atau melalui media yang sudah disiapkan (sms, telpon, WA, Website, Email, Facebook, Kotak Saran, Buku Keluhan)
2. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
3. Uraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap dan kronologis
4. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia, dan sertakan fotocopy KTP pelapor

Dipindai dengan CamScanner