PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
**PUSKESMAS RANAI**
Jln.Jendral Soedirman – Ranai,Kec.Bunguran Timur Prov. Kepulauan Ria
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 – 3118 email :uptdpuskesmasranai@gmail.com
RANAI

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS RANAI**
**KABUPATEN NATUNA**
**NOMOR : 01/PKM/ 2026**

**TENTANG**
**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT**
**UPTD PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA**
**TAHUN 2026**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA,**

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan, merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat di UPTD Puskesmas Ranai;
b. bahwa untuk menampung, menindaklanjuti, dan mengelola pengaduan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan diperlukan suatu tim pengelola pengaduan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ranai tentang Tim Pengelola Pengaduan masyarakat.

Mengingat :

1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
6. Permenpan dan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Mentri Kesehatan RI No. 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas;
9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 8 Tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna;

**M E M U T U S K A N :**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS RANAI TENTANG PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

KESATU : Menunjuk Pegawai yang nama pada lampiran Keputusan ini selaku Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di UPTD Puskesmas Ranai Tahun 2026;

KEDUA : Pegawai tersebut pada lampiran Keputusan ini diserahi tugas dan tanggung jawab atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat pedoman kepada peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku;

KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat bertugas :

1. Menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Puskesmas;
2. Mencatat dan mendokumentasikan setiap pengaduan;
3. Melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap pengaduan.
4. Menyampaikan hasil pengaduan kepada Tim manejemn Mutu Puskesmas dan Kepala UPTD Puskesmas Ranai sesuai SOP yang berlaku;
5. Menindaklanjuti dan memberikan rekomendasi penyelesaian pengaduan;
6. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan secara berkala;

KEEMPAT : Dengan ditetapkan surat keputusan ini, maka surat keputusan tentang Tim Pengelola Pengaduan nomor 76/SK- PKM/2023 Tahun 2023 dinyatakan tidak berlaku lagi;

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal : 13 Maret 2026

Kepala Puskesmas Ranai,
Kabupaten Natuna

**NAZRI, S. Kep, Ners**
**NIP. 19761206 199703 1 001**

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ranai
Nomor : 01/PKM/2026
Tanggal : 13 Maret 2026

TIM PENGELOLA P PENGADUAN MASYARAKAT
UPTD PUSKESMAS RANAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2026

| NO | NAMA | JABATAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 1 | Sumiati, AMKG | Katua |
| 2 | Felicya, S.Kep | Sekretaris |
| 3 | Meri Safrianti, A.Md.PIK | Anggota |
| 4 | Apt. FITRIANA L, S.Farm | Anggota |
| 5 | Hartati | Anggota |

Kepala UPTD Puskesmas Ranai,

**NAZRI, S. Kep, Ners**
**NIP. 19761206 199703 1 001**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | LAYANAN PENGADUAN | | |
| | **SOP** | No. Dokumen : 45 /SOP/2023 | |
| | | No. Revisi : - | |
| | | Tgl. Terbit : 22 Juli 2023 | |
| | | Halaman : 1/2 | |
| UPTD PUSKESMAS RANAI | | | Ns.NAZRI, S.Kep<br>NIP197612061997031001 |

| | |
|---|---|
| 1. Pengertian | Komplain (keluhan) adalah suatu bentuk ketidakpuasan/ketidakjelasan informasi atau terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Ranai |
| 2. Tujuan | Sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap ketidakpuasan/ketidakjelasan pelanggan selama mendapat pelayanan UPTD Puskesmas Ranai |
| 3. Kebijakan | Surat keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ranai Nomor : 83/PKM/2024 Tentang perubahan pembentukan Tim Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat UPTD Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna. |
| 4. Referensi | Permenpan dan RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional |
| 5. Prosedur/ langkah-langkah | a. Ucapkan salam<br>b. Pastikan identitas pasien<br>c. Minta keluarga untuk mendampingi selama diberikan penjelasan<br>d. Ciptakan suasana nyaman<br>e. Perkenalkan diri dan jelaskan tugas dan peran Anda.<br>f. Jelaskan kepada pasien dan keluarga bahwa petugas ingin mendapatkan kejelasan terhadap keluhan pasien dan keluarga<br>g. Petugas mendengarkan keluhan atau komplain dari pasien atau keluarga terkait pelayanan<br>h. Lakukan verifikasi kepada pasien dan keluarga terhadap penjelasan yang telah diberikan<br>i. Berikan penjelasan atau meluruskan masalah yang dialami oleh pasien atau keluarga<br>j. Berikan verifikasi kembali kepada pasien dan keluarga tentang penjelasan yang sudah diberikan<br>k. Berikan nomor telepon yang bisa dihubungi jika sewaku- |

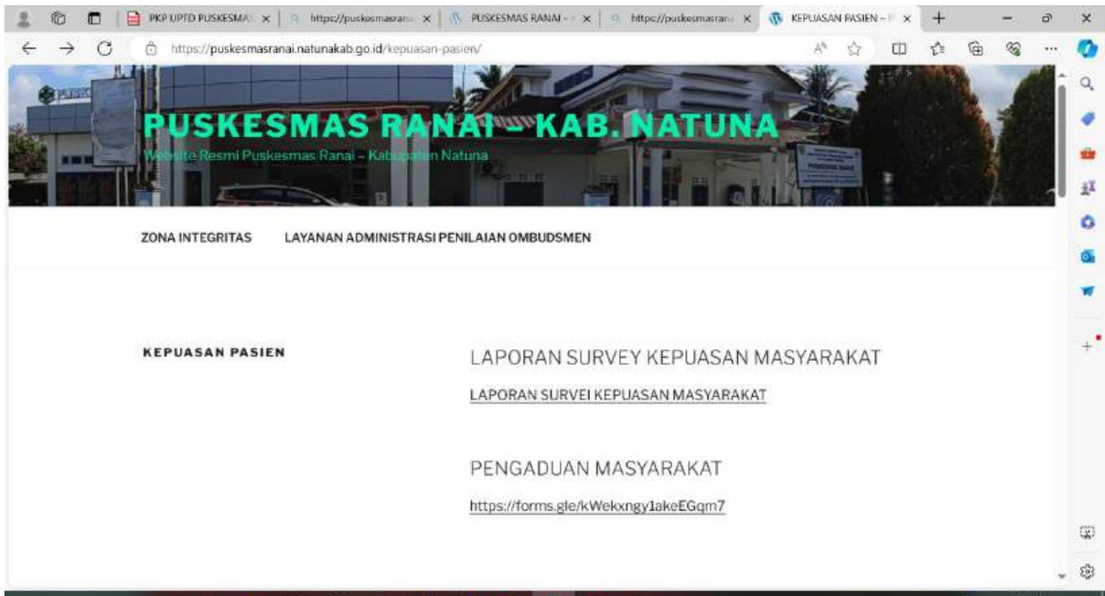
<table>
<tr><td></td><td>waktu diperlukan<br>l. Tawarkan bantuan kembali “Apakah masih ada yang dapat saya bantu?”<br>m. Ucapkan terima kasih dan semoga lekas sembuh</td></tr>
<tr><td>6. Bagan Alir</td><td>-</td></tr>
<tr><td>7. Hal – hal yang perlu diperhatikan</td><td>Penyampaian serta tindaklanjut atas penyelesaian aduan</td></tr>
<tr><td>8. Unit terkait</td><td>Seluruh Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Ranai</td></tr>
<tr><td>9. Dokumen terkait</td><td>1. Website Lapor.natuna.go.id<br>2. Formulir Kotak Saran</td></tr>
<tr><td>10. Rekaman Historis Perubahan</td><td>
<table>
<tr><th>No</th><th>Yang Diubah</th><th>Isi Perubahan</th><th>Tanggal Mulai Diperlakukan</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

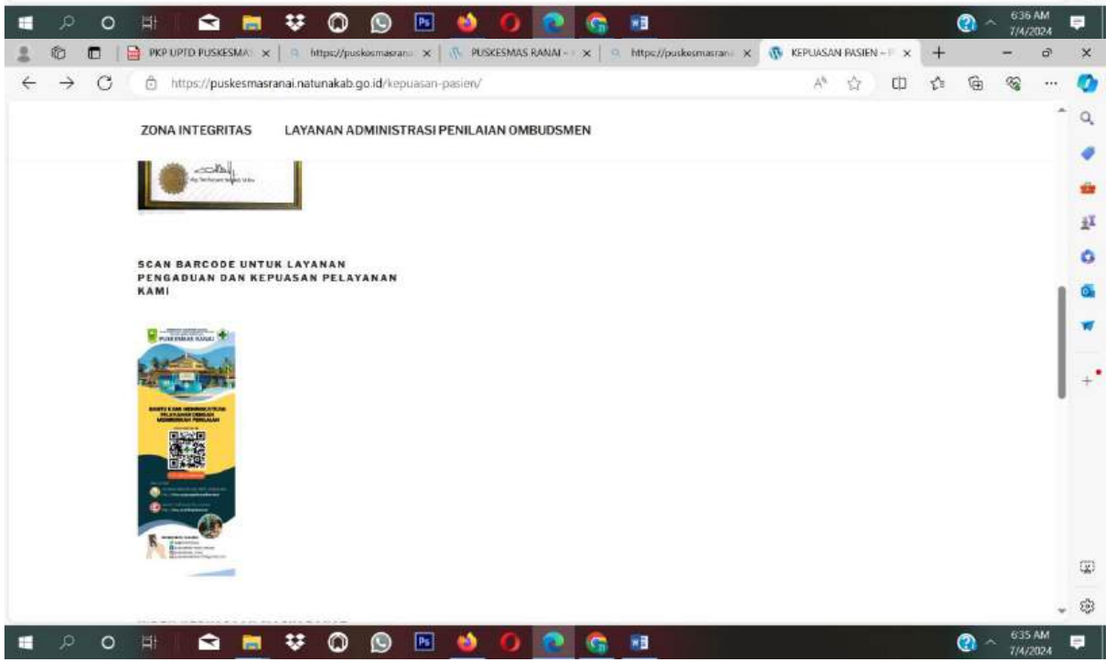
**CANAL SIPP**
**UPTD PUSKESMAS RANAI**

## 1. CANAL SIPP LAPOR (SP4N LAPOR)




## 2. WEB PUSKESMAS RANAI



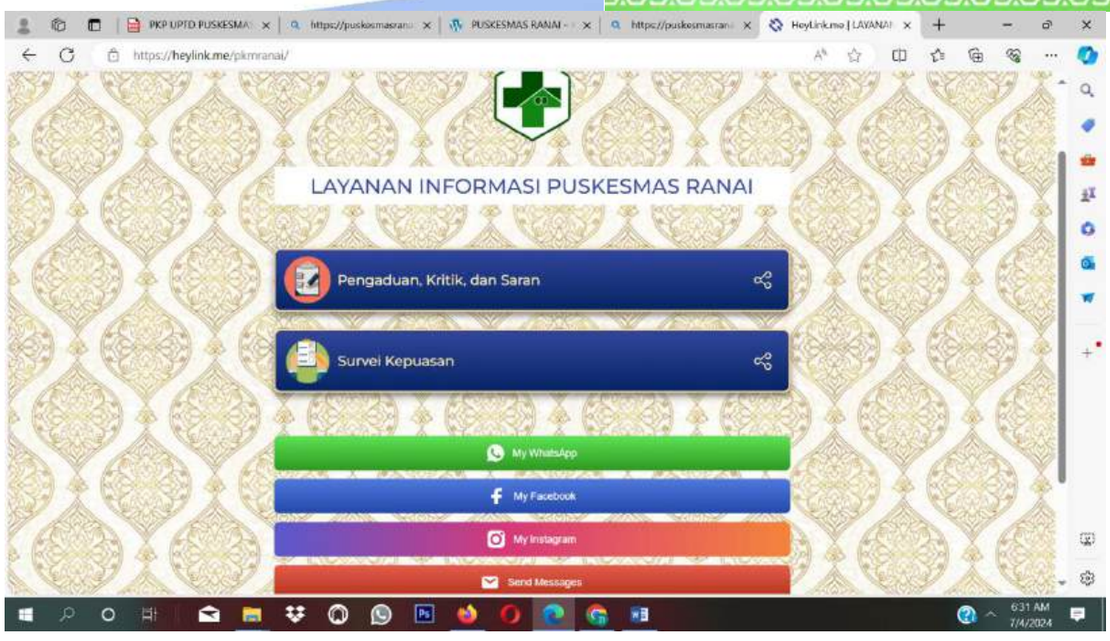



**3. SURVEI PENGADUAN DAN KONSULTASI MELELUI GOOGLE DRIVE**

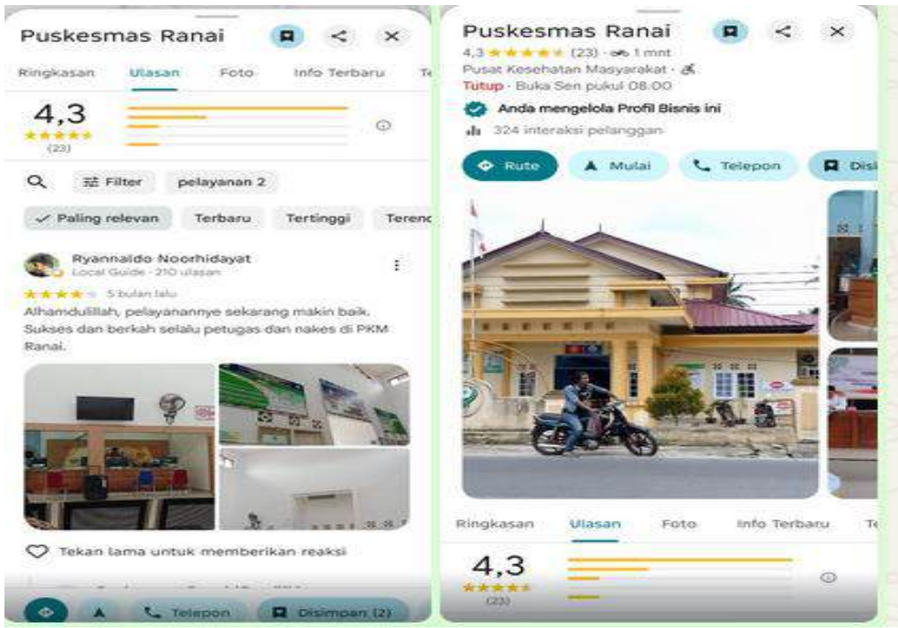








4. **Media informasi dan pengaduan melalui Google Business Profile.**
   https://maps.app.goo.gl/aAzDMs4wazfd46G1A?g_st=aw




5. **Facebook/Instegram/TK**









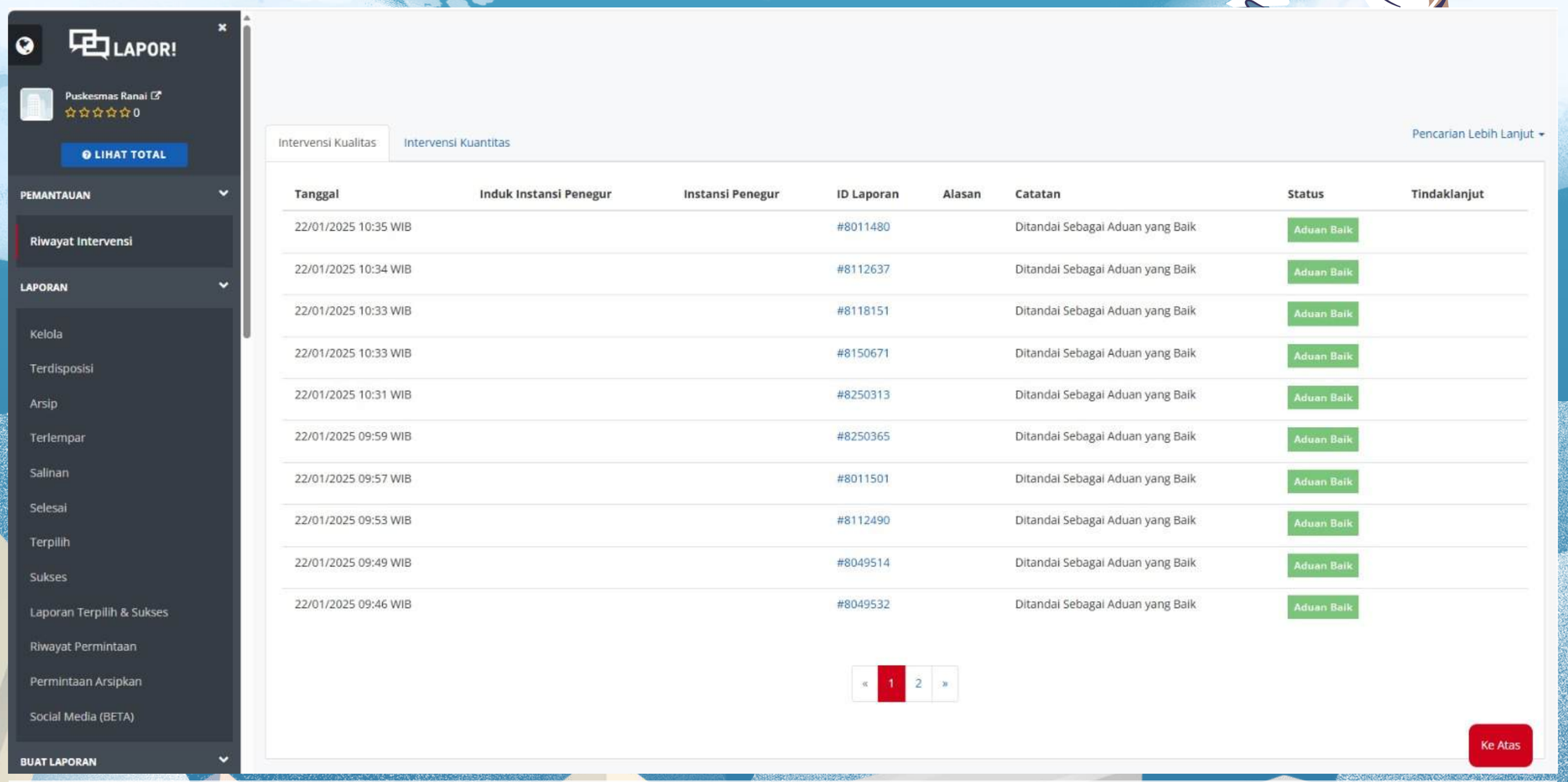
# SI KERAPU NATUNA

# PENYELESAIAN

## LAYANAN PENGADUAN

## PENGADUAN SPANLAPOR 2025/2026






**Berdasarkan hasil pengaduan yang diterima selama periode pelaporan, sebagian besar pengaduan berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan dan penyampaian informasi. Setelah dilakukan evaluasi, penyebab utama adalah meningkatnya jumlah peserta CKG pada waktu tertentu serta perlunya penyampaian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat.**

**Dari 11 pengaduan yang diterima melalaui SP4NLAPOR, 1 Pengaduan berkaitan dengan alur pelayanan Si Kerapu Natuna,  telah ditindaklanjuti melalui perbaikan alur pelayanan, peningkatan koordinasi antar petugas, penambahan media informasi, serta sosialisasi jadwal pelayanan.**

**Tidak terdapat pengaduan yang belum terselesaikan hingga akhir periode pelaporan.**

**Cek hari ini, sehat hingga nanti..!**

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
**UPTD PUSKESMAS RANAI**
Jalan Jendral Sudirman, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau 29783,
Telepon 0889-7157-229, Laman puskesmasranai.natunakab.go.id, Pos-el puskesmasranai123@gmail.com

## NOTULEN RAPAT MANAJEMEN MUTU UPTD PUSKESMAS RANAI

| | | |
|---|---|---|
| Nama Rapat | : | Evaluasi Keluhan Pasien dari hasil survei Kepuasan pasien |
| Tanggal | : | 13 September 2025 |
| Waktu | : | Sabtu, 11.00 WIB |
| Tempat | : | Ruangan Kepala Puskesmas UPTD Puskesmas Ranai |
| Pemimpin Rapat | : | Kepala Puskesmas |
| Notulensi | : | Sekretaris Mutu |
| Peserta | : | Kepala Puskesmas, Ka TU, Ketua Tim Mutu, Sekretaris Mutu, Ketua Pengaduan ,Tim Pendaftaran, dan Informasi |

MATERI RAPAT

1. Keluhan kepuasan pasien pada hari Selasa tanggal 9 September 2025

| NO | TANGGAL | KELUHAN | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| 1. | 23 Juli 2025 | Keluhan 1 :<br>Pelayanan baik, hanya waktu tunggu agak lama dan Informasi Pendaftaran tidak mau mengarahkan untuk step selanjutnya | Belum diklarifikasi |

2. Tanggapan dan Masukan Oleh Ketua Tim Mutu : Di jam ramai pasien teman-teman bagian informai arahkan pasien ke pojok tensi kemudian bagian pendaftaran arahkan pasien sesuai poli barangkali pasien kurang mendengar arahan dari petugas , jika perlu di ingatkan berulang kali atau tanya ke pasien sudah faham belum.

3. Tanggapan dam Masukkan Ka.Tu : Jika bisa bagian informasi, Pendaftaran agar berulang kali menginformasikan ke pasien .

| NO | TANGGAL | PETUGAS | KLARIFIKASI | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 23 Juli 2025 | Petugas Pendaftaran | Keluhan 1 :<br>Menurut kami bisa jadi pasien tidak faham dan merupakan pasien baru karena setiap pelayanan sudah di informasikan ke pasien dan mengarahkan sesuai poli yang ditetapkan dan bisa juga karena pasien kurang mendengar panggilan oleh petugas dikarenakan pasien ramai tempat duduk kurang mencukupi jadi pasien duduk tidak sesuai poli sehingga saat dipanggil tidak mendengar .<br>Untuk kedepan nya agar bisa menggunakan pengeras suara. | Keluhan Pasien sudah ditindaklanjuti |

4. Tanggapan dan masukkan Kepala UPTD Puskesmas Ranai : Kalau ada Anggran Pasang Mikrofonn diruangan khusus pemanggilan pasien , dan speaker aktif khusus di pendaftrarn
5. Tempat duduk tunggu pasien diperbanyak disesuaikan dengan Poli pemeriksaannya masing-masing
6. Petugas pendafatran :
    1. Hartati ( Penggung jawab )
    2. Sudarman ( Anggota )
    3. Feliciya ( Anggota )
7. Petugas Informasi :
    1. Meri Safrianti,A,Md.PIK ( Penangung jawab Rekan Medic)

NB : Petugas Pendaftaran sekaligus skrining pasien . 1 orang Petugas menskrining 10 Pasien dalam sehari , Total sehari ada 3 Petugas menskrining 30 Pasien .

Ranai, 13 September 2025
Kepala Uptd Puskesmas Ranai

**DOKUMENTASI RAPAT 13 SEPTEMBER 2025**









**DOKUMENTASI SESUDAH HASIL RAPAT ( PENAMBAHAN KURSI TUNGGU PASIEN )**

