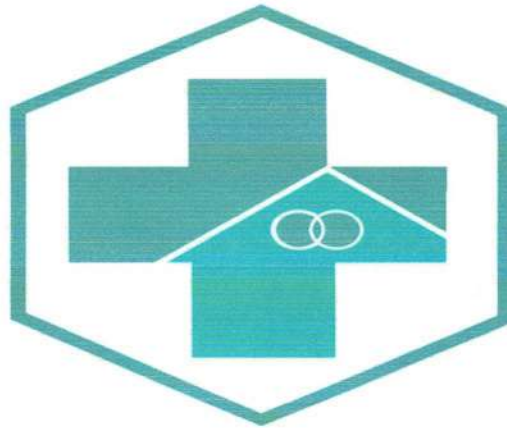


LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Oleh :

Tim

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING
TAHUN 2021



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Puskesmas Batee merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi UPT Puskesmas Sungai Pakning. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan UPT Puskesmas Sungai Pakning, 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.

UPT Puskesmas Sungai Pakning sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik UPT Puskesmas Sungai Pakning menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* 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 (UUKIP)
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 Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Adapun tujuan penyusunan laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik



BAB II

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 UPT Puskesmas Sungai Pakning, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi UPT Puskesmas Sungai Pakning, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai UPT Puskesmas Sungai Pakning, dan/atau keluhan kepada UPT Puskesmas Sungai Pakning atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UPT Puskesmas Sungai Pakning.

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 oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau



ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada UPT Puskesmas Sungai Pakning atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UPT Puskesmas Sungai Pakning. 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. Short Message Service (SMS)
- b. Telepon
- c. Kotak Pengaduan

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapunya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya antrian, lamanya proses pembuatan rujukan, lamanya pengambilan obat, 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

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat
2. 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
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
8. 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 aparatur 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:

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

2.4 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara berkesinambungan, kami 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 UPT Puskesmas Sungai Pakning UPT Puskesmas Sungai Pakning sebagai salah satu pusat pelayanan masyarakat yang mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima.



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Pakning dari Januari sampai Desember 2021. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

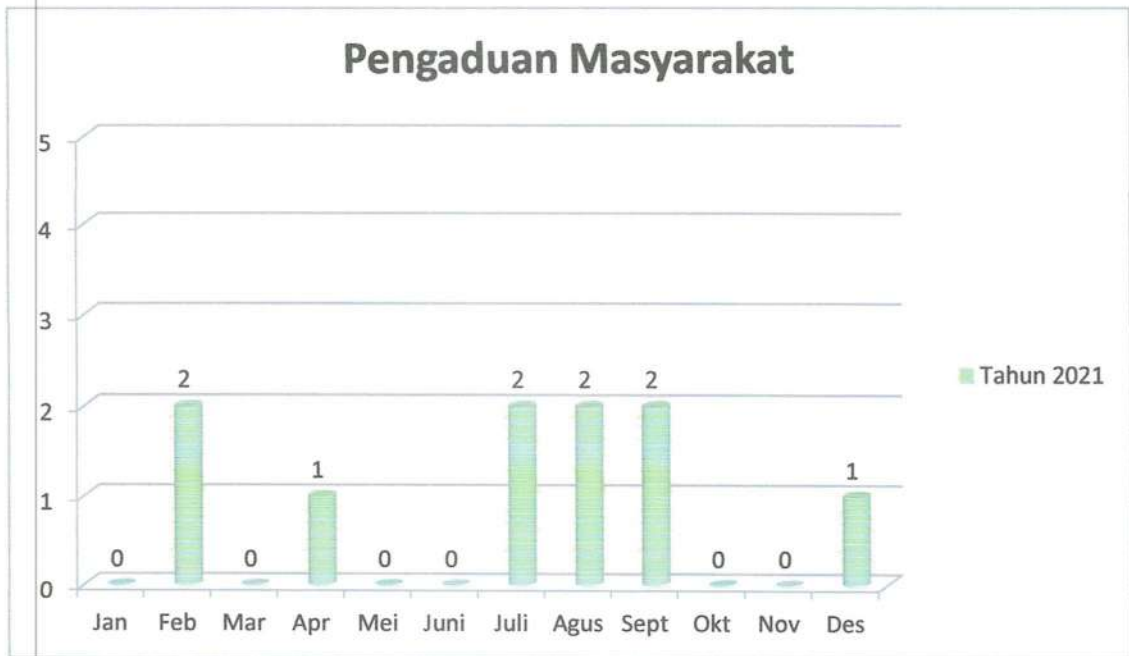


Diagram 1

Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari total 10 pengaduan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Sungai Pakning tahun 2021, semua kasus terselesaikan dengan baik dalam waktu singkat.

Tabel 1 Status Penanganan pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	10	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		10	100%



BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2021, antara lain :

1. Masih banyaknya kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya



BAB IV PENUTUPAN

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggung jawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap UPT Puskesmas Sungai Pakning.

Sungai Pakning, Desember 2021
Kepala UPT Puskesmas Sungai pakning



dr. Dian Putri Madanisti
NIP.19860113 201503 2 001

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik



Dwi Novia Liyona, AMG



ANALISA DAN TINDAK LANJUT KELUHAN DAN KOMPLEN

TAHUN 2021

NO	Tanggal	Jenis Keluhan	Poli/Ruangan	Nama Pasien	Keluhan	Analisa	Tanggal Tindak Lanjut	Tindak Lanjut	Keterangan
1	10-02-2021	Langsung	Pelayanan vaksin	Syafrudin	Mohon pelayanan vaksin dibuka sampai malam karena kami kerja siang	Pasien mau pelayanan vaksin dibuka lebih lama	10-02-2021	Mengatur jadwal agar masyarakat mudah dalam mengakses vaksin	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 10-02-2021
2	16-02-2021	Kotak Pengaduan	Poli Umum	Tamrin S	Pemanggilan nama pasien kurang keras	Petugasnya suara kurang keras	18-02-2021	Menggunakan microphone dalam pemanggilan nama pasien	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 18-02-2021
3	22-04-2021	Kotak Pengaduan	Puskesmas	Rodiah	Petugas kurang malas senyum	Petugas kurang senyum	25-04-2021	Kepala mengingatkan staf agar selalu ingat visi misi dan motto puskesmas	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 25-04-2021
4	05-07-2021	Langsung	Puskesmas	Rosidah	Tolong Kursi lebih banyak lagi	Suasana Covid-19 kursi banyak	05-07-2021	Menggunakan kursi tambahan pada saat pasien ramai dan tetap jaga jarak	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 05-07-2021

					disilang agar jaga jarak				
5	27-07-2021	Kotak pengaduan	Puskesmas	M. Deris	Petugas ada tidak pakai masker	Petugas membuka masker sebentar	30-07-2021	Kepala mengingatkan agar tetap menjaga protocol kesehatan dan memberikan contoh yang baik kepada masyarakat	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 30-07-2021
6	05-08-2021	Langsung	Puskesmas	Rojali	Ambulans tolong stanby	Ambulan pada saat perlu masih dalam perjalanan rujuk pasien	05-08-2021	Menjelaskan bahwa ambulans puskesmas ada dalam perbaikan dan harap sabar menunggu ambulans yang lain kembali jika lagi rujuk pasien.	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 05-08-2021
7	30-08-2021	Kotak pengaduan	Pelayanan Vaksin	Syaffrian	Tolong orang tua /lansia jangan suruh vaksin	Tidak setuju kalau lansia divaksin	01-09-2021	Menjelaskan kepada masyarakat kalau vaksin memang sudah dianjurkan untuk lansia sesuai surat edaran dari presiden dan menjelaskan kegunaan vaksin pada setiap forum	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 01-09-2021

8	09-09-2021	Larsung	Petugas BPJS	Jumlah	Kenapa harus ke bengkalis tanya nomor BPJS	Masyarakat ada yang belum tahu dalam pengecekan kartu BPJS	09-09-2021	Petugas PKM selalu stanby untuk membantu dalam pengecekan aktif/lokasi BPJS, dll	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 09-09-2021
9	11-09-2021	Kotak pengaduan	Puskesmas	Walson	Vaksin cepat habis	Tidak kebagian vaksin	14-09-2021	Petugas selalu menginformasikan kesiediaan vaksin kepada masyarakat dan harap bersabar menunggu vaksin datang jika vaksin sudah habis	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 14-09-2021
10	25-10-2021	Kotak pengaduan	Puskesmas	Putri	Sedia masker gratis setiap hari/Kalau bisa kasi sekotak untuk keluarga dirumah	Masyarakat maunya masker selalu ada dalam jumlah banyak setiap datang ke puskesmas membawa pulang	27-10-2021	Selalu menyediakan masker untuk pasien yang datang ke puskesmas dan memberikan sesuai kebutuhan dan stock masker yang ada	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 27-10-2021

9	23-11-2022	Kotak pengaduan	Puskesmas	Dedi	Syarat rujukan dimana bisa didapat	Informasi persyaratan rujukan BPJS	25-11-2022	Petugas membuat print lembaran persyaratan rujukan BPJS dan di temple diruang tunggu pasien dan setiap sudut puskesmas	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 25-11-2022										
10	19-12-2022	Kotak pengaduan	Rawat Inap	Romi	Perugas tidak kasi keluarga jenguk	Keluarga pasien mau menjenguk dan ikut inap diruang rawat inap	21-12-2022	Perugas sudah mengikuti prosedur rawat inap puskesmas dan menjelaskan selalu ke keluarga pasien bahwa tetap menjaga protocol covid -19	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 21-12-2022										
11	21-12-2022	Langsung	Gudang	Ujang	Kasi lampu lagi biar terang	Penerangan kurang di belakang gudang	23-12-2022	Lampu sudah ada tapi sudah agak malap dan segera menggantikan yang baru	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 23-12-2022										

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Sungai Pakning



dr. Dian Putri Madanisti
NIP. 19860113 201503 2 001

Sungai Pakning, 30 Desember 2022
Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik



Dwi Novia Liyona, AMG