



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS TANJUNG MEDANG TAHUN 2023



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan UPT Puskesmas Tanjung Medang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi UPT Puskesmas Tanjung Medang. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan UPT Puskesmas Tanjung Medang, 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 demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

UPT Puskesmas Tanjung Medang sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik UPT Puskesmas Tanjung Medang 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* dilingkungan intansinya 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 di pertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintahan 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 penanggung jawaban Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan. Adapun tujuan penyusunan laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan.

BAB II

MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perserongan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan UPT Puskesmas Tanjung Medang, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi UPT Puskesmas Tanjung Medang, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai UPT Puskesmas Tanjung Medang, dan/atau keluhan kepada UPT Puskesmas Tanjung Medang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UPT Puskesmas Tanjung Medang.

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 Tanjung Medang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan, atau pengabdian kewajiban oelh pegawai di lingkungan UPT Puskesmas Tanjung Medang. 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 :

1. Short Message Service (SMS)
2. Telepon (Call Center)
3. Kotak Pengaduan
4. Email Pengaduan

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informative, 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 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 di pertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
6. Obejektivitas 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 menumbuh kembangkan 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 Tanjung Medang sebagai salah satu pusat pelayanan masyarakat yang mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima.

Demikian laporan penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Tanjung Medang dari Januari sampai Desember 2023. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

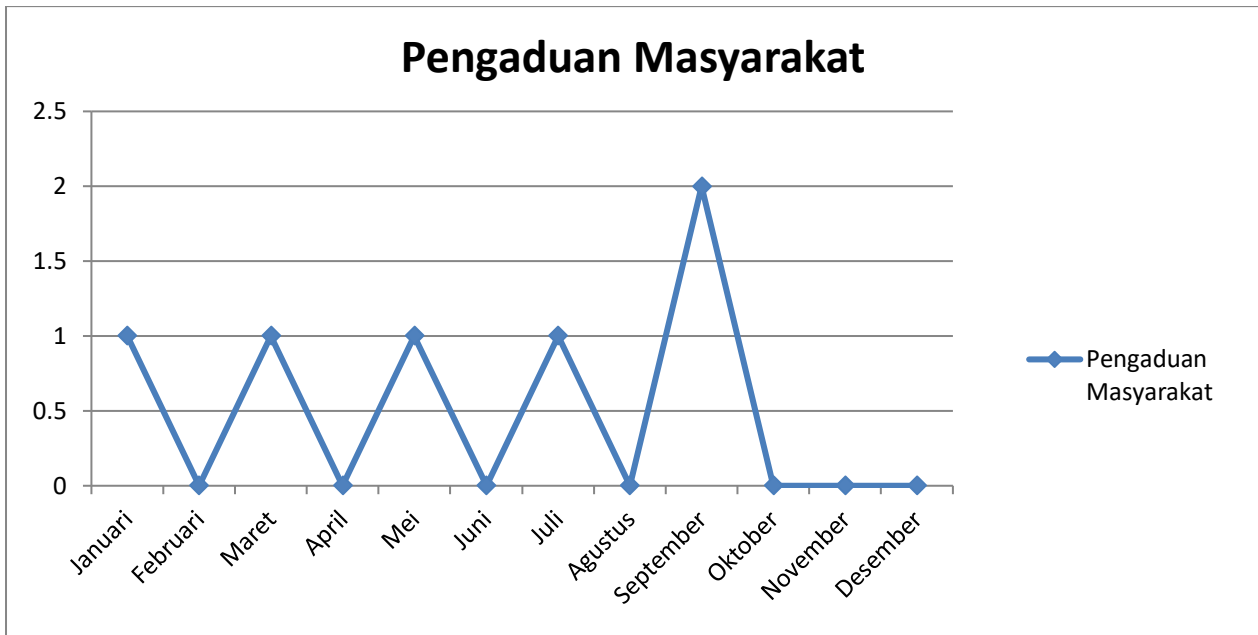


Diagram 1

Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari total pengaduan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Tanjung Medang tahun 2023, semua kasus terselesaikan dengan baik dalam waktu singkat.

Tabel 1 Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

NO	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	5	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		5	100%

BAB III PENUTUP

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Puskesmas Tanjung Medang melalui Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Laporan Pengaduan ini dari bulan Januari – Desember 2023 terkait Pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Medang Kecatan Rupal Utara yang masuk melalui pengaduan via *whatsapp* dan pengaduan secara langsung, Hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari sampai Desember tahun 2023 yaitu masih banyaknya pengaduan secara langsung yang dikelola oleh masing-masing Poli dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan.

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah di emban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim pengaduan 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 Tanjung Medang.

Tanjung Medang, 30 Desember 2023

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Tanjung Medang



dr.RATNA SARI LINA, Sp.KKLP
NIP.19770611 200904 2 001

drg. DEWI NAMIRA JUWITA PUTRI, S.K.G
NIP.19910809 202203 2 004

**ANALISA DAN TINDAK LANJUT KELUHAN DAN KOMPLEN
TAHUN 2023**

NO	Tanggal	Jenis keluhan	Poli/Ruangan	Nama pasien	Keluhan	Analisa	Tanggal tindak lanjut	Tindak lanjut	Keterangan
1.	06-01-2023	Langsung	Puskesmas	Sri Mulyani	Kenapa BPJS mati padahal belum pernah di gunakan	Pasien Nomor BPJS nya tidak aktif mungkin pindah dari BPJS berbayar ke PBI	06-01-2023	Memberikan Nomor BPJS kepada Pasien dan menganjurkan pasien untuk terus kontak ke puskesmas	Jangka penyelesaian : 30 Menit Kasus selesai dan di tutup tanggal : 06-01-2023
2.	03-03-2023	Langsung	Poli Umum	Sapin	Dokter lama	Dokter tidak ada di tempat	04-03-2023	Petugas menjelaskan bahwa dokter sedang ada pasien darurat di Rawat Inap diharapkan bersabar dan Kembali membuat jadwal dokter agar tidak sejalan dengan jadwal Rawat Inap	Jangka waktu penyelesaian : 1 hari Kasus selesai dan di tutup tanggal : 04-03-2023
3.	10-05-2023	Langsung	Puskesmas	Dalep	Kursi roda tolong siapkan di depan	Masyarakat lagi butuh kursi roda untuk membawa keluarga nya yang akan berobat	10-05-2023	Petugas menjelaskan kursi roda sudah ada tapi sedang di bawa ke UGD belakang sehingga pada saat di perlukan tidak ada, dan petugas segera membawa Kembali ke depan dan kursi roda sudah standby di depan	Jangka waktu penyelesaian : 30 menit, Kasus selesai dan di tutup tanggal : 10-05-2023
4.	06-07-2023	Kotak saran	Laboratorium	Buntiong	Petugas laboratorium tidak ada di tempat	Petugas hanya satu karena lagi turun ke lapangan	08-07-2023	Petugas tidak ada di tempat karena sedang ada kegiatan UKM. Kepala Puskesmas	Jangka waktu penyelesaian : 3 hari Kasus selesai di

5.	02-09-2023	Call center (Watshaap)	Poli Umum	Seni	Saya berobat tadi pagi, setelah makan obat beberapa lama muncul bintik-bintik merah	Apakah bintik-bintik merah di badan setelah konsumsi obat itu karna alergi obat ?	02-09-2023	Petugas menyarankan agar untuk sementara konsumsi obat di hentikan dulu dan besok mohon datang kembali ke Puskesmas agar membawa obat yang di berikan semalam.	Jangka waktu penyelesaian : 1 hari Kasus selesai dan ditutup tanggal : 02-09-2023	tutup tanggal : 08-07-2023
----	------------	------------------------	-----------	------	---	---	------------	--	---	----------------------------

Tanjung Medang, 30 Desember 2023

Tangetahui,
Kepala UPT Puskesmas Tanjung Medang

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik



drg. DEWI NAMIRA JUWITA PUTRI, S.K.G
NIP.19910809 202203 2 004