

# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Oleh

**TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**UPT PUSKESMAS SUNGAI PAKNING  
TAHUN 2023**



# 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 (call center)
- c. WhatsApp (call center)
- d. Kotak Pengaduan
- e. Email Pengaduan

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 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 2023. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

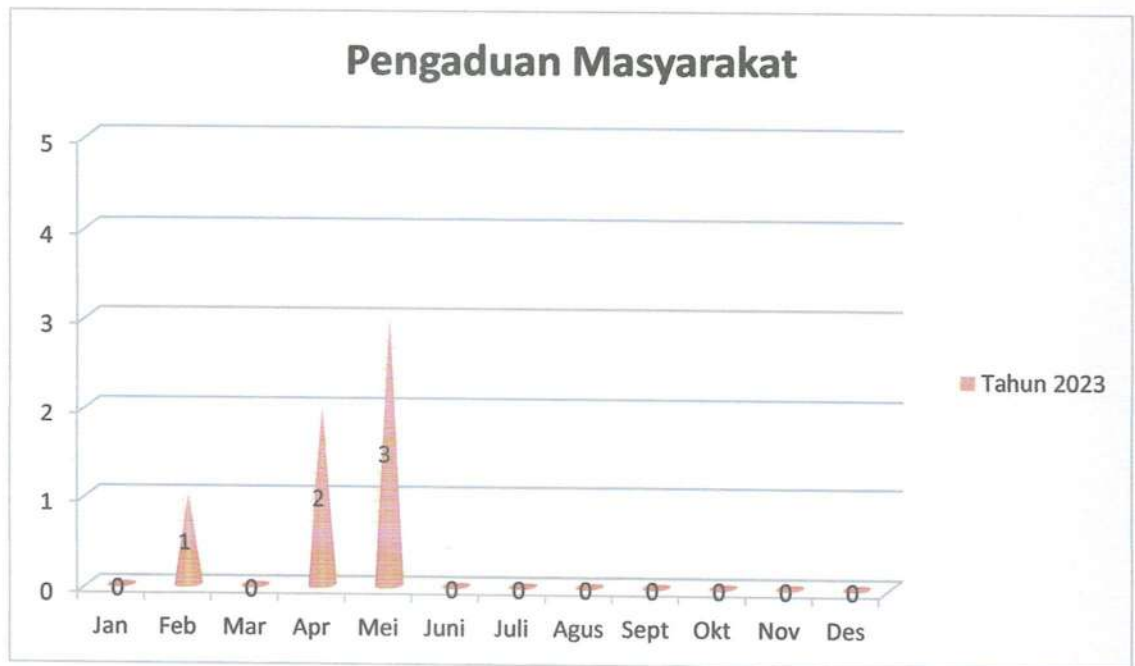


Diagram 1  
Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari total 6 pengaduan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Sungai Pakning tahun 2023, semua kasus terselesaikan dengan baik dalam waktu singkat.



Tabel 1 Status Penanganan pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	6	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		6	100%



### **BAB III**

#### **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu januari s.d desember 2023, antara lain :

1. Masih banyaknya kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduan belum maksimal karena kesibukan masing – masing menyiapkan dokumen- dokumen akreditasi
2. Pindah lokasi tempat kerja semula (karena bangunan puskesmas selesai di renovasi ) sehingga perlu penataan ulang



## 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 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 Sungai Pakning.

Mengetahui,       Maret 2023  
Kepala UPT Puskesmas Sungai pakning

  
dr. Dian Putri Madanisti  
NIP.19860113 201503 2 001

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

  
Dwi Novia Lyora, AMG



**ANALISA DAN TINDAK LANJUT KELUHAN DAN KOMPLEN**

**TAHUN 2023**

<b>NO</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jenis Keluhan</b>	<b>Poli/Ruangan</b>	<b>Nama Pasien</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Analisa</b>	<b>Tanggal Tindak Lanjut</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Keterangan</b>
1	11-02-2023	Langsung	Puskemas	Masnjar	Kenapa BPJS mati padahal belum pernah digunakan	Pasien nomor BPJS sebenarnya sudah aktif, hanya tidak tahu bahwa BPJS nya ada dan aktif. Karena ada tetangganya yang BPJS tidak aktif	11-02-2023	Memberikan nomor BPJS kepada pasien dan mengajurkan pasien untuk kontak terus ke Puskesmas	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 11-02-2023
2	04-04-2023	Call center (WhatsApp)	Poli Umum	Desi Tiara Putri	Saya berobat tadi siang, setelah makan obat beberapa lama muncul bintik –	Apakah Bintik – bintik merah di badan setelah konsumsi obat itu	05-04-2023	Petugas menyarankan agar untuk sementara konsumsi obat dihentikan dahulu dan besok mohon datang kembali ke puskesmas dan membawa obat	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 05-04-2023

3	20-04-2023	Langsung	Petugas Vaksinasi	Surajiem	Tolong buat kartu vaksin lagi	Kartu tanda vaksinasi	20-04-2023	Petugas menjelaskan bahwa masyarakat bisa akses kartu vaksin di aplikasi SatuSehatMobile dan cetak di percetakan.	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 20-04-2023										
4	14-05-2023	Kotak Pengaduan	Puskesmas	Idrus	Toga tidak ada	Toga belum disusun kembali	20-05-2023	Toga sudah ada karena baru renovasi gedung puskesmas jadi perlu merapikan kembali toga yang ada dan menambah tanaman toga	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 20-05-2023										
5	15-05-2023	Langsung	Poli Umum	Syaff	Dokter lama	Dokter tidak ada ditempat	15-05-2023	Petugas menjelaskan bahwa dokter sedang ada pasien darurat di rawat inap diharapkan bersabar dan kembali membuat jadwal dokter agar tidak sejalan dengan jadwal di rawat inap	Kasus selesai dan ditutup tanggal : 15-05-2023										
6	24-05-2023	Langsung	Puskesmas	Udin	Kursi roda	Masyarakat	24-05-2023	Petugas menjelaskan	Kasus selesai										

					tolong sediakan didepan	lagi butuh kursi roda buat membawa keluarga masuk ke puskesmas		kursi roda sudah ada tapi lagi dibawa ke belakang sehingga pada saat diperlukan tidak terlihat. Dan petugas segera membawa kembali kedepan dan kursi roda selalu stanby didepan.	dan ditutup tanggal : 24-05-2023
--	--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	----------------------------------

Mengetahui  
Kepala Puskesmas Sungai Pakning

  
dr. Djan Puri Madani  
NIP. 198601132015032001

Sungai Pakning, 30 Juni 2023  
Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

  
Dwi Novia Liyona, AMG