

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN KESEHATAN



TIM PENGELOLAAN PENGADUAN

**KABUPATEN TULUNGAGUNG
UPT PUSKESMAS NGANTRU
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan ini pada Kegiatan Penanganan Pengaduan Pelayanan Kesehatan Tahun 2021 di UPT Puskesmas Ngantru.

Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan. Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Kesehatan ini yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang diterima oleh tim penanganan pengelolaan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan yaitu masyarakat melalui sarana survei kepuasan masyarakat (SKM), buku keluhan, kotak saran, telepon, sms / wa ke nomor HP puskesmas dan melalui smile box.

Demikian Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Kesehatan ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tulungagung , 30 Desember 2021

Tim Penanganan Pengaduan

KETUA

RESTU MUJI RAHAYU, STr. Keb.
NIP. 19761006 200501 2 011

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	1
1. Sumber Daya Manusia	1
2. Anggaran	2
3. Sarana dan Prasarana	3
BAB II HASIL PELAKSANAAN PENGADUAN DAN HAMBATAN.....	4
BAB III ANALISA PENGELOLAAN PENGADUAN.....	5
BAB IV PENUTUP	6
A. KESIMPULAN	6
B. SARAN	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sehingga diperlukan penanganan pengaduan pelanggan. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Penanganan pengaduan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu: (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA

1. Sumber Daya Manusia

Tim Penanganan Pengaduan UPT Puskesmas Ngantru

No	Jabatan	Nama	Keterangan
1.	Ketua	Restu Muji Rahayu, SST	Bidan
2.	Wakil Ketua	Hartono Dwi H. Amd.Kep	Perawat
3.	Sekretaris	Winarti Hidayah, Amd. Kep	Perawat
3.	Anggota	1. Evy Mei S. Amd.Kes 2. Rifatul, Amd.Keb	Rekam Medis Bidan

2. Anggaran

RENCANA USULAN KEGIATAN (RUK)
TIM PENANGANAN PENGADUAN
UPT PUSKESMAS NGANTRU TAHUN 2021

	KEGIATAN	TUJUAN	SASARAN	TARGET SASARAN	PENANGGUNG JAWAB	KEBUTUHAN SUMBER DAYA	MITRA KERJA	WAKTU PELAKSANAAN	KEBUTUHAN ANGGARAN						INDIKATOR KINERJA	SUMBER PEMBIAYAAN
TIM PENANGANAN PENGADUAN	Pengadaan sarana pengaduan	Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan	masyarakat	-	Tim penanganan pengaduan	ATK	Semua tim manajemen mutu	Jan-Des	2	x	1	buku	35.000	70.000		JKN
						kertas			1	x	1	rim	50.000	50.000		JKN
						Pulsa/ wifi			1	x	12	bulan	25.000	300.000		JKN
	Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan	Melakukan pertemuan monitoring dan evaluasi pengaduan	Seluruh staf puskesmas	75	Penanggung jawab mutu puskesmas	Makan minum	Semua tim manajemen mutu	Jan-Des	4	x	75	orang	25.000	7.500.000		BOK
														7.850.000		

3. Sarana dan Prasarana

Penanganan Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat yang dilakukan di puskesmas adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi kepuasan dan keluhan pelanggan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Identifikasi kepuasan dan keluhan pelanggan melalui buku keluhan
- c. Identifikasi kepuasan dan keluhan pelanggan melalui kotak saran.
- d. Identifikasi kepuasan dan keluhan pelanggan melalui media elektronik melalui telepon, sms / wa ke nomor HP puskesmas.
- e. Identifikasi kepuasan dan keluhan pelanggan melalui smile box

BAB II

HASIL PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN DAN HAMBATAN

Pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan pelanggan Tahun 2021 di Puskesmas Ngantru Kabupaten Tulungagung sebagaimana dalam perencanaan dilakukan terhadap setiap unit/program layanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap.

Selama periode tersebut kegiatan penanganan pengaduan tetap dilakukan. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan satu tahun sekali, dengan hasil sebagai berikut :

A. Identifikasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada masa pandemi ini didapatkan hasil pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ngantru dengan nilai 76,74.

B. Identifikasi melalui buku keluhan pelanggan

Dari hasil rekapan melalui buku keluhan pelanggan yang ada di Puskesmas Ngantru selama 1 tahun di dapatkan hasil bahwa selama periode Januari – Desember nihil atau tidak ada keluhan yang diterima dari pelanggan.

C. Identifikasi melalui kotak saran

Dari hasil rekapan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Ngantru selama 1 tahun di dapatkan hasil bahwa selama periode Januari – Desember nihil atau tidak ada saran atau masukan yang diterima.

D. Identifikasi melalui Media Elektronik

Dari hasil rekapan melalui Media Elektronik yang ada di Puskesmas Ngantru yaitu telepon, sms / wa ke nomor HP puskesmas selama 1 tahun di dapatkan hasil bahwa selama periode Januari – Desember nihil atau tidak ada keluhan, saran atau masukan yang diterima.

E. Identifikasi melalui Smile Box

Dari hasil rekapan melalui Smile Box yang ada di Puskesmas Ngantru selama 1 tahun di dapatkan hasil bahwa selama periode Januari – Desember nihil atau tidak ada keluhan, saran atau masukan yang diterima.

BAB III

ANALISA PENGELOLAAN PENGADUAN

Dari hasil Pelaksanaan kegiatan Penanganan Pengaduan pelanggan Tahun 2021 di UPT Puskesmas Ngantru Kabupaten Tulungagung dilakukan analisa dan dirumuskan tindak lanjut sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat pada masa pandemi ini didapatkan hasil 76,74. Dimana dari hasil tersebut bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ngantru dalam kategori baik.

Dari hasil identifikasi pengaduan melalui buku keluhan pelanggan, kotak saran, media elektronik, dan smile box semuanya tidak ada pengaduan baik keluhan maupun masukan yang diterima. Hal ini Sehubungan dengan ditetapkan status pandemi COVID-19 oleh Pemerintah maka UPT Puskesmas Ngantru ditunjuk sebagai Rumah Sakit Darurat COVID (RSDC) sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/296/013/2021 (Sebagaimana Tercantum Dalam Lampiran) maka UPT Puskesmas Ngantru melakukan pelayanan rawat inap khusus untuk pasien terkonfirmasi COVID, sehingga pelayanan rawat inap pasien umum selain pasien terkonfirmasi COVID dialihkan ke puskesmas lain. Sedangkan Pelayanan pasien rawat jalan tetap dilakukan tetapi mengalami penurunan jumlah kunjungan.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Ngantru pengelolaan pengaduan tetap dilaksanakan walaupun dalam keadaan pandemi.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi terhadap penanganan pengaduan pelanggan dalam bulan Januari – Desember Tahun 2021 maka tidak didapatkan adanya keluhan, saran maupun masukan dari pelanggan. Hal ini berhubungan dengan ditetapkan status pandemi oleh pemerintah yang membuat UPT Puskesmas Ngantru ditunjuk Sebagai RSDC, sehingga Pasien/ pelanggan yang dilayani di Puskesmas terbatas pada pasien COVID-19 saja. Dan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Ngantru masuk dalam kategori baik.

B. SARAN

Tetap Menjaga komitmen sesuai dengan Maklumat Pelayanan Puskesmas sebagai Instansi yang melakukan pelayanan publik yaitu untuk mempertahankan agar pelayanan kepada pelanggan tetap memuaskan dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tulungagung, 30 Desember 2021

Ketua Tim Manajemen Mutu

Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Pelanggan

dr. Sabila Tasqia

Restu Muji Rahayu, STr. Keb
NIP. 19761006 200501 2 011

Mengetahui
Kepala Puskesmas Ngantru

dr. DEDI HARIYANTO
NIP. 19701226 200212 1 004