



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN PASIEN DAN MASYARAKAT TAHUN 2021

**PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Pengaduan Pasien Tahun 2021 di UPTD Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau.

Laporan Evaluasi ini disusun untuk dapat dijadikan pelajaran dalam memberikan pelayanan kesehatan agar menjadi lebih baik lagi. Komplain yang terjadi dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Setiap komplain yang diberikan oleh pasien ke UPTD Puskesmas Malinau Seberang selalu di tangani dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dan mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Setiap permasalahan yang terjadi diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

Semoga laporan evaluasi ini dapat memberikan informasi secara lengkap, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Seberang menuju Zero Complaint. Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evaluasi ini sangat kami harapkan.

Terima Kasih,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Landasan Hukum | 2 |
| C. Maksud dan Tujuan | 2 |
| D. Kegiatan Yang Dilaksanakan | 2 |
| E. Hasil Yang Dicapai | 3 |
| F. Kesimpulan dan Saran | 3 |
| G. Penutup | 4 |

Lampiran

pada panduan komplain.

B. Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Undang- undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)
3. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementrian Kesehatan.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan evaluasi bertujuan untuk mendiskusikan masalah yang ada sesuai prosedur sehingga dapat diambil suatu tindakan yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk mencegah komplain tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

D. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Selama pada periode Januari samapai dengan Desember Tahun 2021 jumlah komplain/ keluhan yang kami terima sebanyak 2 komplain. Ada pun jenis komplain yang masuk ke UPTD Puskesmas Malinau Seberang sebagai berikut:

| No | Pelayanan | Keluhan | Analisa Keluhan | Jumlah Keluhan |
|----|-----------|----------------------------------|---|----------------|
| 1 | Loket | Petugas Loket belum ada ditempat | Petugas terlambat datang dikarenakan satu dan lain hal. | 2 |



LAPORAN EVALUASI

TENTANG

PENGADUAN PASIEN

DI UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG PERIODE JANUARI S/D JUNI TAHUN
2021

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas, tidak terlepas adanya complain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda tau berlawanan antara pasien denga pihak Puskesmas, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu complain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antara nilai atau tujuan – tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak Puskesmas. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak Puskesmas atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak Puskesmas untuk menjawab dan menjelaskan complain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap UPTD Puskesmas Malinau Seberang, selalu di tanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikut sertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengacu

E. Hasil Yang Dicapai

| No | Pelayanan | Tindak Lanjut |
|----|-----------|---|
| 1 | Loket | Sudah ditindak lanjuti dengan pihak Loket agar dapat hadir absen tepat waktu. |

F. Kesimpulan dan Saran.

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa masih banyak petugas yang belum sadar akan budaya malu bagi ASN sehingga kami membuat baliho 10 budaya malu bagi Aparat sebagai peringatan setiap hari bagi para petugas yang ada di lingkungan UPTD puskesmas malinau seberang untuk meningkatkan mutu pelayanan. Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis sudah di tindak lanjuti semua.

G. Penutup

Semoga laporan evaluasi penanganan komplain periode Januari – Desember tahun 2021 dapat dijadikan acuan bagi petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah komplain.

Malinau, 5 Januari 2022

Kepala Tim Pengaduan



Stefani Debora Machlon A.Md.Keb