



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN PASIEN DAN MASYARAKAT SEMESTER KE-1 TAHUN 2022

**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 2022 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 complain.

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



LAPORAN EVALUASI

TENTANG

PENGADUAN PASIEN

DI UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG PERIODE JANUARI S/D JUNI TAHUN
2022

A. Latar Belakang

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

Complain 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 complain terhadap pihak Puskesmas atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak Puskesmas untuk menjawab dan menjelaskan complain dari pihak pasien. Dalam setiap complain 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

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 complain tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

D. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Selama pada periode Januari samapai dengan Juni Tahun 2022 jumlah komplain/ keluhan yang kami terima sebanyak 7 komplain. Ada pun jenis komplain yang masuk ke UPTD Puskesmas Malinau Seberang sebagai berikut:

No	Pelayanan	Keluhan	Analisa Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Administrasi	Layanan Rujukan Lama	Terjadi gangguan pada sistem Jaringan di malinau	6

2	RPKI-KB	Petugas tidak memberitahu pelayanan sudah selesai sehingga menunggu lama di Apotik	Komunikasi Petugas dengan Pasien kurang efektif sehingga Pemahaman pasien kurang jelas,	1
---	---------	--	---	---

E. Hasil Yang Dicapai

No	Pelayanan	Tindak Lanjut
1	Administrasi	Sudah ditindak lanjuti dengan pihak Administrasi jika Jaringan gangguan pasien di pulang dan petugas akan menghubungi jika Rujukan sudah selesai.
2	RPKI-KB	Kordinasi dengan Petugas dan pasien/keluarga Tingkatkan komunikasi dan edukasi dengan pasien.

F. Kesimpulan dan Saran.

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa masih ada petugas yang belum melaksanakan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Dan juga belum memadainya sistem jaringan informasi dan teknologi di wilayah kabupaten malinau sehingga terkendala juga dalam peng entrain sistem rujukan pada pasien BPJS.

Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis sudah di tindak lanjuti semua.

G. Penutup

Semoga laporan evaluasi penanganan complain semester 1 periode januari-juni tahun 2022 dapat dijadikan acuan bagi petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah complain.

Malinau,

Kepala Tim Pengaduan



Stefani Debora Machlon A.Md.Keb