



# **LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2022**

**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG**

**DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA  
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan 2022 di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I.

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 UPT Puskesmas Singkawang Tengah I selalu ditangani 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 di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I 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... ..	1
C. Maksud dan Tujuan... ..	2
D. Kegiatan Yang Dilaksanakan... ..	2
E. Hasil Yang Dicapai... ..	3
F. Kesimpulan dan Saran... ..	4
G. Penutup... ..	5
Lampiran	

PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA  
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I  
Jl. Salam Diman No. 1, Kode Pos : 79111  
SINGKAWANG

---

---

LAPORAN EVALUASI  
TENTANG  
PENANGANAN PENGADUAN  
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan Puskesmas. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak Puskesmas sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain 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 stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak Puskesmas untuk menjawab dan menjelaskan komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap UPT Puskesmas Singkawang Tengah I, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikutsertakan 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah No. 1 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 41 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 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Peraturan Walikota Singkawang No. 9 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Singkawang;
7. Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Singkawang Tengah I No. 800/022/PKM SKW TENGAH I Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

#### 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 tahun 2022 jumlah komplain/ keluhan dari pasien yang kami terima adalah 0 (nihil). Hal ini kemungkinan terjadi karena aduan tidak tersampaikan/kurang maksimalnya media/sarana pengaduan yang ada di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I. Adapun pengaduan/komplain dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

##### 1. Pengaduan Secara Langsung

Dengan pengaduan secara langsung, pasien dapat menyampaikan keluhan/aduan langsung kepada petugas di meja pengaduan. Selanjutnya, petugas akan menjawab aduan/komplain tersebut dan berkoordinasi dengan petugas/pejabat yang lebih berkompeten jika keluhan tidak dapat dijawab sendiri oleh petugas pengaduan. Aduan/komplain yang masuk akan menjadi bahasan di agenda rapat khusus dan hasil rapat akan di publikasikan melalui media sosial atau media lainnya.

##### 2. Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan ini dilakukan secara daring/*online* dengan media sebagai berikut :

- a. Facebook : UPT Puskesmas Singkawang Tengah I
- b. Instagram : [puskesmas\\_singkawang\\_tengah1](#)
- c. Whatsapp : 0813-5073-5440
- d. Email : [puskesmastengah1@gmail.com](mailto:puskesmastengah1@gmail.com)
- e. Kotak Saran

#### E. Hasil Kegiatan

Dari hasil kegiatan pengaduan yang dilakukan, selama tahun 2022 tidak terdapat pengaduan dari pengguna layanan/pasien yang masuk ke pengelola pengaduan, baik secara langsung maupun secara online. Hal ini kemungkinan karena belum maksimalnya pengelolaan pengaduan dan belum tersebarnya informasi ke pengguna layanan terkait pengaduan

secara online melalui berbagai media yang ada.

F. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil evaluasi, kami membuat informasi tentang pelayanan pengaduan melalui berbagai sosial media dan di publikasi ke akun sosial media milik UPT Puskesmas Singkawang Tengah I.

G. Penutup

Semoga laporan evaluasi penanganan pengaduan yang dibuat dapat menjadi bahan acuan bagi petugas untuk senantiasa melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan sehingga menjadi lebih baik di masa depan.

Singkawang, Desember 2022  
Plt. Kepala UPT Puskesmas Singkawang Tengah I



dr.Christina Sienny Agustari  
NIP. 19840110 201101 2 006