



LAPORAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GEDANGAN
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan tahunan ini pada Kegiatan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Gedangan Tahun 2021 Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan.

Maka dengan itu kami Puskesmas Gedangan membuka sarana pengaduan masyarakat yang memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pemerian pelayanan ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di Puskesmas Gedangan. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh unit teknis terkait.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini merupakan hasil Kegiatan penangan survey dan komplain kepuasan pelanggan di tahun 2021 yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa korespondensi buku pengaduan, formulir pengaduan pada kotak pengaduan, website, email, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online facebook.

Demikian laporan tahun 2021 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sidoarjo, 30 Desember 2019

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Gedangan

dr. Noer Amalis Sholeha

NIP. 197204012006042025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	1
1. Sumber Daya Manusia	1
2. Anggaran	1
3. Sarana dan Prasarana	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	2
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	2
BAB III PENUTUP	6
A. KESIMPULAN	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Puskesmas Gedangan melalui TIM pejabat pengelola pengaduan telah secara berkesinambungan 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 Puskesmas Gedangan.

Kebijakan penangan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Keputusan kepala puskesmas Tentang Tim Survey Dan Komplain Kepuasan Pelanggan terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di, antarlain melalui kotak pengaduan, pesan via Whatsap, facebook (media sosial)

B. Sumber Daya Manusia, Anggaran Dan Sarana Pra Sarana

1. Sumber Daya Manusia

Untuk melancarkan penanganan pengaduan masyarakat dibentuk tim Komplain Kepuasan Pelanggan

Penanggung Jawab : Masfufah

Anggota : 1. Windra
2. Siti Aminah
3. Suparni
4. Ning Haryuni

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan bersumber dari APBD (Rp. 939.267.850) dan BLUD (Rp.209.6349.220) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2019.

3. Sarana Pra Sarana

Puskesmas Gedangan memiliki sarana pengaduan melalui :

- 1) Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran
- 2) Facebook : Puskesmas Gedangan
- 3) Whatsap : 082139707313
- 4) Saluran langsung pada telepon kantor (031) 8533726

BAB II
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN DAN HAMBATAN

A. Kegiatan Penanganan Pengaduan

2.1 Status Penanganan Pengaduan

Selama Tahun 2019, sebanyak 4 (empat) pengaduan masyarakat telah masuk melalui sarana pengaduan. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

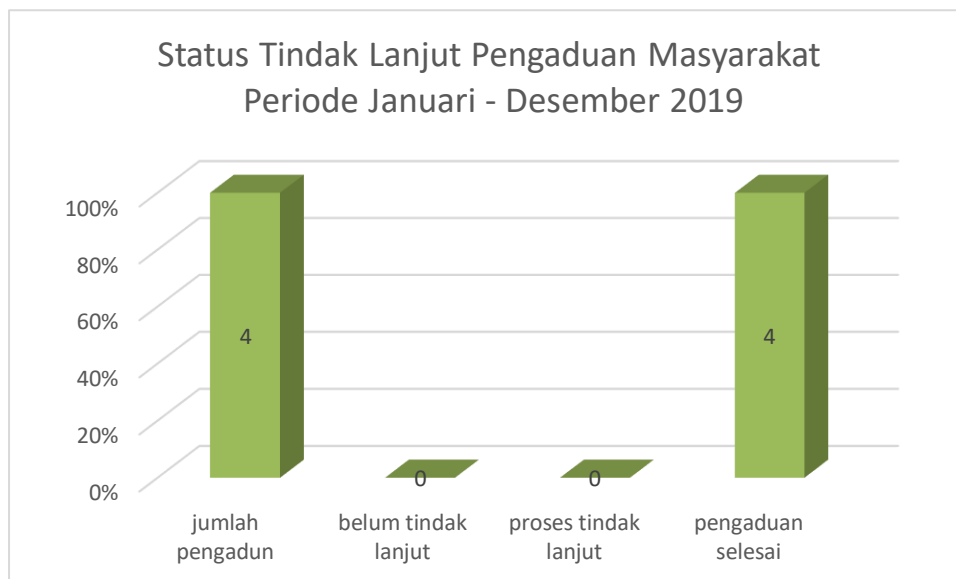
Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2019 meliputi :

1. Keluhan pelayanan di unit loket pendaftaran terkait alur pendaftaran.
2. Keluhan unit laboratorium terkait belum adanya informasi kepastian hasil pemeriksaan.
3. Keluhan tentang pelayanan di unit poli umum terkait sikap petugas.

Tindak Lanjut :

Puskesmas Gedangan telah menindaklanjuti semua permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perbaikan secara terus-menerus, koordinasi dengan unit terkait perbaikan sarana prasarana, pembinaan terhadap pegawai, membuat informasi waktu pemrosesan sample laboratorium di Puskesmas Gedangan.

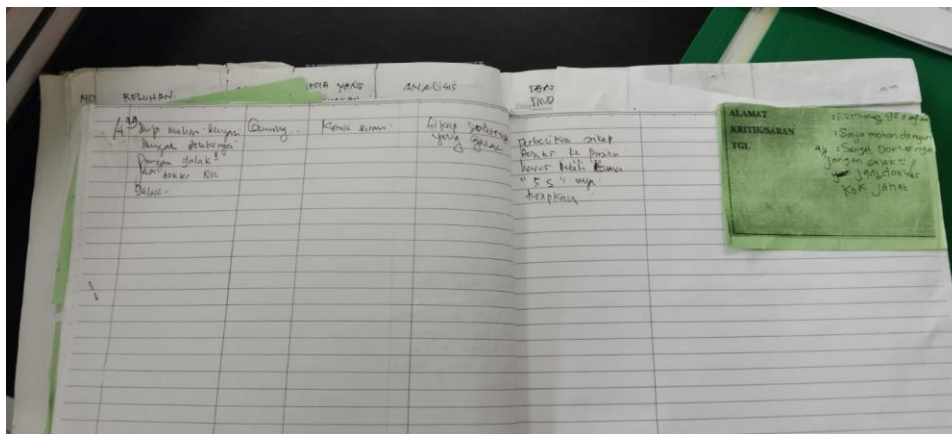
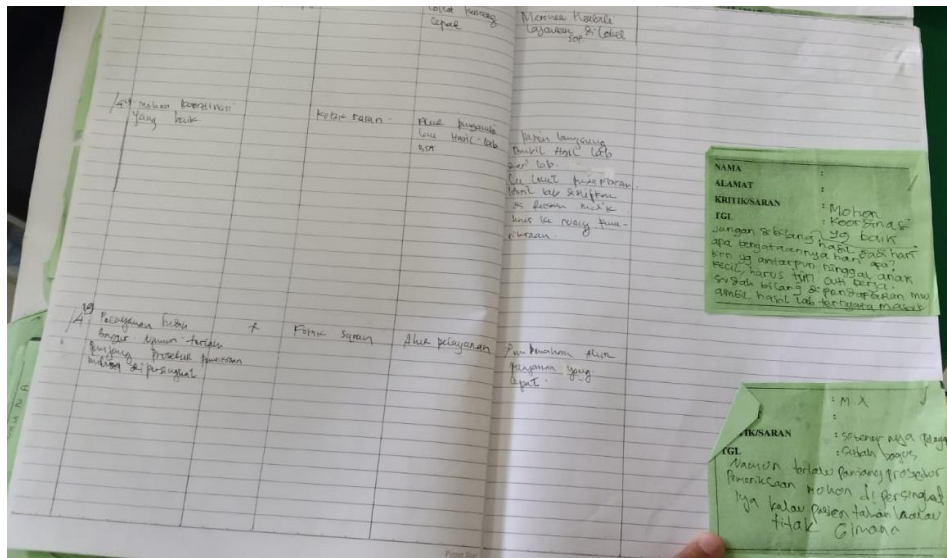
Diagram 2.1 Status tindak lanjut pengaduan masyarakat



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Puskesmas Gedangan selama Tahun 2019. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada

masyarakat.

Berikut kami lampirkan bukti bentuk pengaduan dan penanganan melalui kotak pengaduan :



2.2 Penanganan Pengaduan Per Sarana Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk per januari samapai dengan Desember 2019 dapat dilihat pada diagram dan tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Pengaduan berdasar saluran pengaduan

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Kotak Saran	4
2	Whatsap	-
3	Facebook	-
4	Telephone	-

Diagram 2.2 Pengaduan berdasar saluran pengaduan



2.3 Kegiatan Penanganan Pengaduan Tahun 2019

Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan

Januari s.d Desember 2019

BULAN	JUMLAH PENGADUAN		LOKASI	PERMASALAHAN	RENCANA TINDAK LANJUT	KETERANGAN
	KOTAK SARAN	GOOGLE MAP				
Januari	1	-	Loket	Pelayanan lambat, kurang cepat	Menerapkan SOP Pelayanan Loket	Teratasi
Februari	-	-				
Maret	-	-				
April	3	-	- Loket - Laboratorium - Poli Umum	- Pelayanan lambat - Petugas kurang ramah -Pengambilan hasil Lab lama	- Mereview SOP Pelayanan Loket - Penertipan Alur Pelayanan - Menerapkan SOP hapusan BTA	Teratasi
Mei	-	-				
Juni	-	-				
Juli	-	-				
Agustus	-	-				
September	-	-				
Oktober	-	-				
November	-	-				
Desember	-	-				
Jumlah	4					

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Penanganan Pengaduan masyarakat ini ditangani oleh Tim Survey dan Komplain Kepuasan Pelanggan beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari Januari s.d Desember 2019 sebanyak 4 permasalahan dengan rincian terkait ketidakpuasan sebanyak 4 suara pelanggan dengan status permasalahan **selesai**.



LAPORAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GEDANGAN
TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan tahunan ini pada Kegiatan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Gedangan Tahun 2021 Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan.

Maka dengan itu kami Puskesmas Gedangan membuka sarana pengaduan masyarakat yang memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pemerian pelayanan ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di Puskesmas Gedangan. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh unit teknis terkait.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini merupakan hasil Kegiatan penangan survey dan komplain kepuasan pelanggan di tahun 2021 yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa korespondensi buku pengaduan, formulir pengaduan pada kotak pengaduan, website, email, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online facebook.

Demikian laporan tahun 2021 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sidoarjo, 30 Desember 2020

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Gedangan

dr. Noer Amalis Sholeha

NIP. 197204012006042025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	1
1. Sumber Daya Manusia	1
2. Anggaran	1
3. Sarana dan Prasarana	1
Tabel 3 : Sarana Pendukung Pengaduan	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	3
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	3
BAB III PENUTUP	8
A. KESIMPULAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Puskesmas Gedangan melalui TIM pejabat pengelola pengaduan telah secara berkesinambungan 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 Puskesmas Gedangan.

Kebijakan penangan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Keputusan kepala puskesmas Tentang Tim Survey Dan Komplain Kepuasan Pelanggan terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di, antarlain melalui kotak pengaduan, pesan via Whatsap, facebook (media sosial)

1.2 Sumber Daya Manusia, Anggaran Dan Sarana Pra Sarana

1. Sumber Daya Manusia

Untuk melancarkan penanganan pengaduan masyarakat dibentuk tim Komplain Kepuasan Pelanggan

Penanggung Jawab : Masfufah

Anggota : 1. Windra

2. Siti Aminah

3. Suparni

4. Ning Haryuni

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan bersumber dari APBD (Rp. 628.598.000) dan BLUD (Rp. 2.063.312.385) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020.

3. Sarana Pra Sarana

Puskesmas Gedangan memiliki sarana pengaduan melalui :

1) Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran

2) E-mail Kantor : puskesmasgedangan@gmail.com

3) Google maps : Puskesmas Gedangan

- 4) Facebook : Puskesmas Gedangan
- 5) Whatsap : 082139707313
- 6) Saluran langsung pada telepon kantor (031) 8533726

BAB II

PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN DAN HAMBATAN

A. Kegiatan Penanganan Pengaduan

2.1 Status Penanganan Pengaduan

Selama Tahun 2020, sebanyak 31 (tiga puluh satu) pengaduan masyarakat telah masuk melalui sarana pengaduan. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

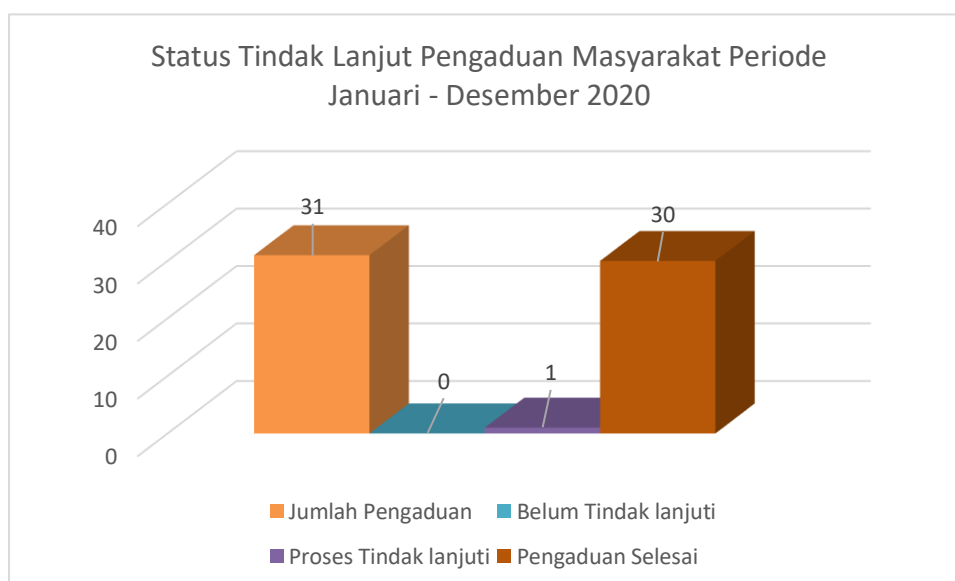
Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2020 meliputi :

1. Keluhan pelayanan di unit loket pendaftaran terkait sikap pegawai.
2. Keluhan terkait lahan parkir.
3. Keluhan terkait ruang tunggu yaitu jumlah kursi tunggu yang terbatas.
4. Antrian pemeriksaan dokter yang sangat lama.

Tindak Lanjut :

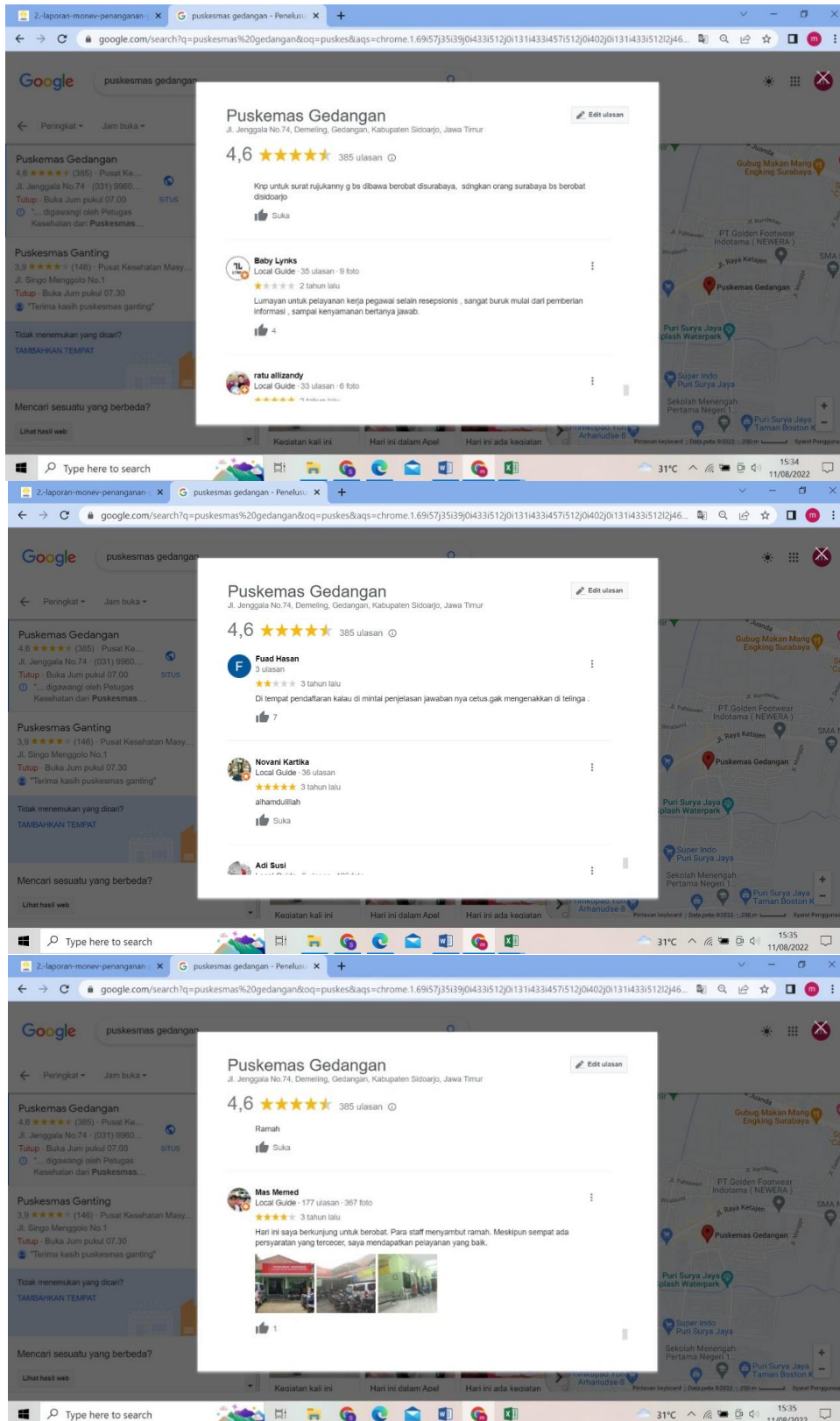
Puskesmas Gedangan telah menindaklanjuti semua permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perbaikan secara terus-menerus, koordinasi dengan unit terkait perbaikan sarana prasarana, pembinaan terhadap pegawai, membuat informasi terkait ketersediaan sumber daya manusia di Puskesmas Gedangan.

Diagram 2.1 Status tindak lanjut pengaduan masyarakat

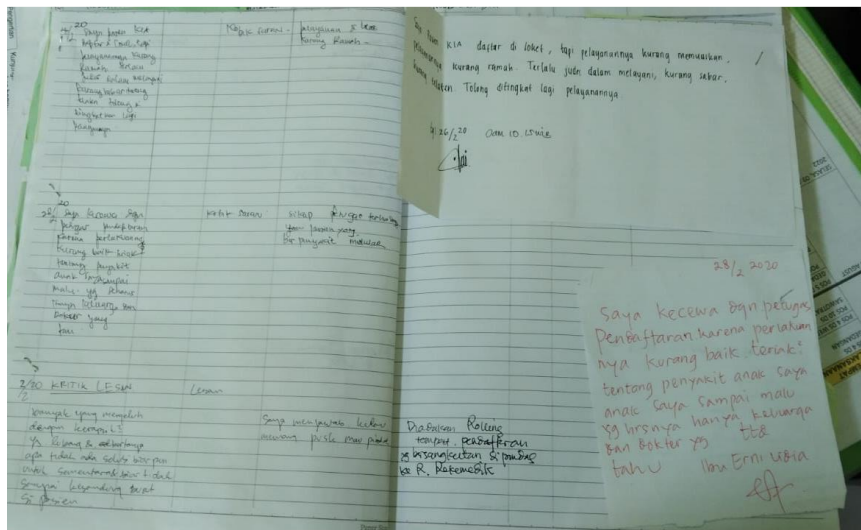
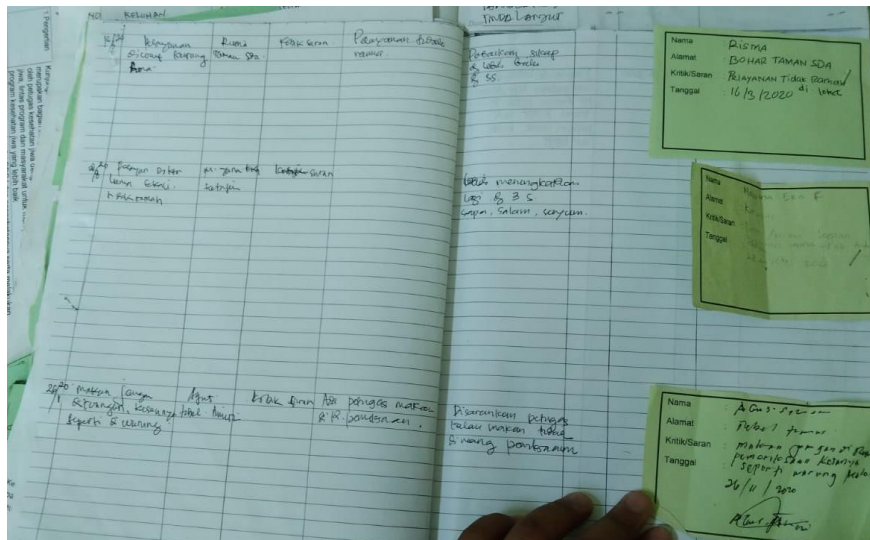


Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Puskesmas Gedangan selama Tahun 2020. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Berikut kami lampirkan bukti bentuk pengaduan dan penanganan via google maps :



Berikut kami lampirkan bukti bentuk pengaduan dan penanganan via kotak pengaduan :



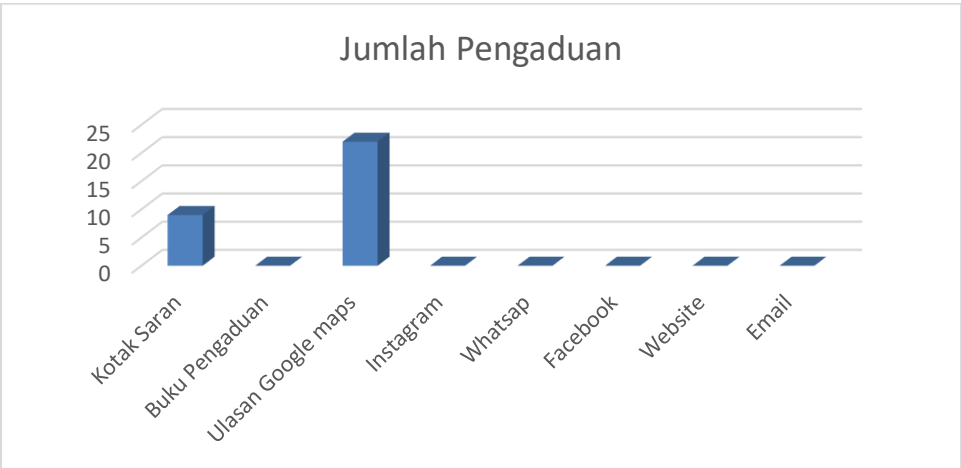
2.2 Penanganan Pengaduan Per Sarana Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk per Januari samapai dengan Desember 2020 dapat dilihat pada diagram dan tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Pengaduan berdasar saluran pengaduan

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Kotak Saran	9
2	Buku Pengaduan	-
3	Ulasan Google maps	22
4	Instagram	-
5	Whatsap	-
6	Facebook	-
7	Website	-
8	Email	-

Diagram 2.2 Pengaduan berdasar saluran pengaduan



2.3 Kegiatan Penanganan Pengaduan Tahun 2020

Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan

Januari s.d Desember 2020

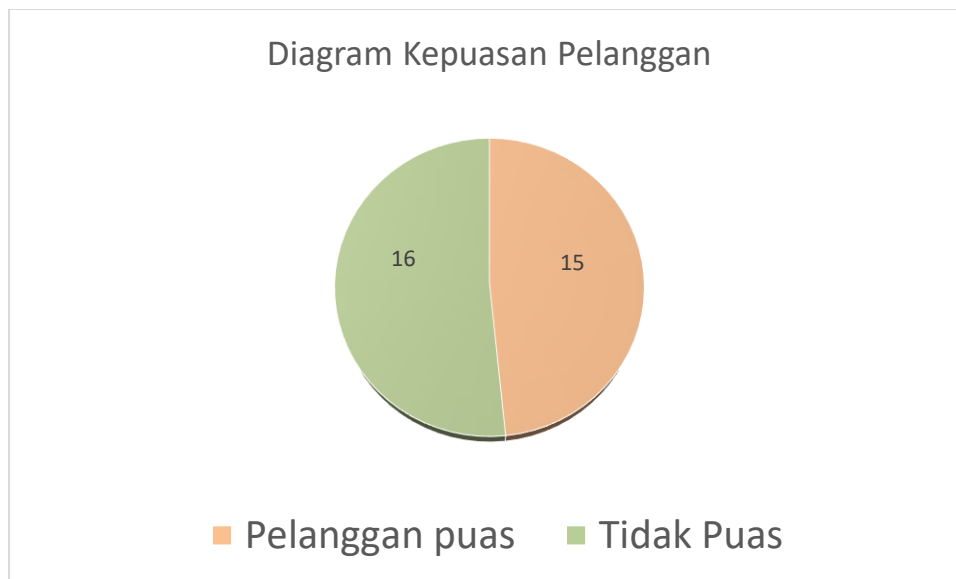
BULAN	JUMLAH PENGADUAN		LOKASI	PERMASALAHAN	RENCANA TINDAK LANJUT	KETERANGAN
	KOTAK SARAN	GOOGLE MAP				
Januari	-	3	Loket	Pelayanan lama	Menerapkan SOP Pelayanan loket	Teratasi
Februari	6	-	Loket	Petugas kurang ramah	Menerapkan SOP Pelayanan loket	Teratasi
Maret	-	3	Loket	Pasien menunggu lama	Menerapkan SOP Pelayanan loket	Teratasi
April	1	-	Tempat parkir	Tempat parkir kurang	Merapikan tempat parkir	Teratasi
Mei	-	-				
Juni	-	-				
Juli	-	-				
Agustus	1	1	P. Umum	Pelayanan dokter lama	Melaksanakan pelayanan sesuai SOP	Teratasi
September	-	-				
Oktober	-	-				
November	1		Loket	Antrian lama	Menerapkan SOP Pelayanan Loket	Teratasi
Desember	-	-				
Jumlah	9	7				

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Penanganan Pengaduan masyarakat ini ditangani oleh Tim Survey dan Komplain Kepuasan Pelanggan beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan dari Januari s.d Desember 2020 sebanyak 31 permasalahan dengan rincian terkait ketidakpuasan sebanyak 16 dan kepuasan terhadap pelayanan sebanyak 15 suara pelanggan.

Diagram 3.1 Kepuasan Pelanggan





LAPORAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PUSKESMAS GEDANGAN
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan tahunan ini pada Kegiatan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Puskesmas Gedangan Tahun 2021 Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan.

Maka dengan itu kami Puskesmas Gedangan membuka sarana pengaduan masyarakat yang memiliki tugas dan fungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pemerian pelayanan ataupun dugaan tindak pidana korupsi yang terjadi di Puskesmas Gedangan. Sarana tersebut dibawah tanggung jawab Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu juga oleh unit teknis terkait.

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini merupakan hasil Kegiatan penangan survey dan komplain kepuasan pelanggan di tahun 2021 yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa korespondensi buku pengaduan, formulir pengaduan pada kotak pengaduan, website, email, IG, Telepon Kantor, SMS/WA serta situs media online facebook.

Demikian laporan tahun 2021 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sidoarjo, 30 Desember 2021

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Gedangan

drg. Fauzi Basalamah

NIP. 19700419 200104 1001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	1
1. Sumber Daya Manusia	1
2. Anggaran	1
3. Sarana dan Prasarana	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	3
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	3
BAB III PENUTUP	8
A. KESIMPULAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Puskesmas Gedangan melalui TIM pejabat pengelola pengaduan telah secara berkesinambungan 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 Puskesmas Gedangan.

Kebijakan penangan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Keputusan kepala puskesmas Tentang Tim Survey Dan Komplain Kepuasan Pelanggan terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di, antara lain melalui kotak pengaduan, ulasan pada google maps, pesan via Whatsap, Instagram, facebook (media sosial)

1.2 Sumber Daya Manusia, Anggaran Dan Sarana Pra Sarana

1. Sumber Daya Manusia

Untuk melancarkan penanganan pengaduan masyarakat dibentuk tim Komplain Kepuasan Pelanggan

Penanggung Jawab : Tri Sulastiyo, A.Md.Keb.

Sekretaris : Novi Dianita S., A.Md.Keb

Anggota :

1. drg. Ilun Mufassilah
2. Sulastri
3. Masfufah
4. Only Rahmatini'mah
5. Wahyu Dwi Feriastin
6. Nizar Arfandhi

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan bersumber dari APBD (Rp. 850.809.740) dan BLUD (Rp. 2.472.365.005) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021.

3. Sarana Pra Sarana

Puskesmas Gedangan memiliki sarana pengaduan melalui :

- 1) Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di meja pengaduan.
- 2) Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran
- 3) Website : <http://puskesmasgedangan.sidoarjokab.go.id/>
- 4) E-mail Kantor : puskesmasgedangan@gmail.com
- 5) Google maps : Puskesmas Gedangan
- 6) IG : @puskesmasgedangan
- 7) Facebook : Puskesmas Gedangan
- 8) Whatsap : 082139707313
- 9) Saluran langsung pada telepon kantor (031) 99606350

BAB II

PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN DAN HAMBATAN

A. Kegiatan Penanganan Pengaduan

2.1 Status Penanganan Pengaduan

Selama Tahun 2021, sebanyak 56 (lima puluh enam) pengaduan masyarakat telah masuk melalui sarana pengaduan. Sehubungan dengan adanya pandemi Covid- 19 pada tahun 2021, pengaduan masyarakat dilayani secara online melalui laman media sosial. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2021 meliputi :

1. Keluhan pelayanan di unit loket pendaftaran, ruang pelayanan umum dan poli KIA terkait sikap pegawai.
2. Keluhan diruang pelayanan terkait ketersediaan sarana pra sarana yaitu tidak tersedianya hand sanitizer.
3. Keluhan terkait ruang tunggu yaitu jumlah kursi tunggu yang terbatas.
4. Keluhan unit laboratorium terkait belum adanya informasi lama proses pemeriksaan.

Tindak Lanjut :

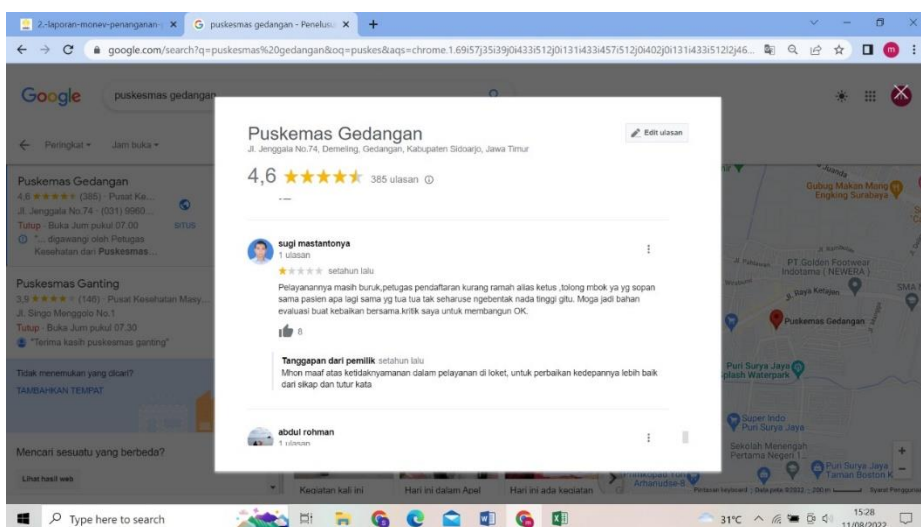
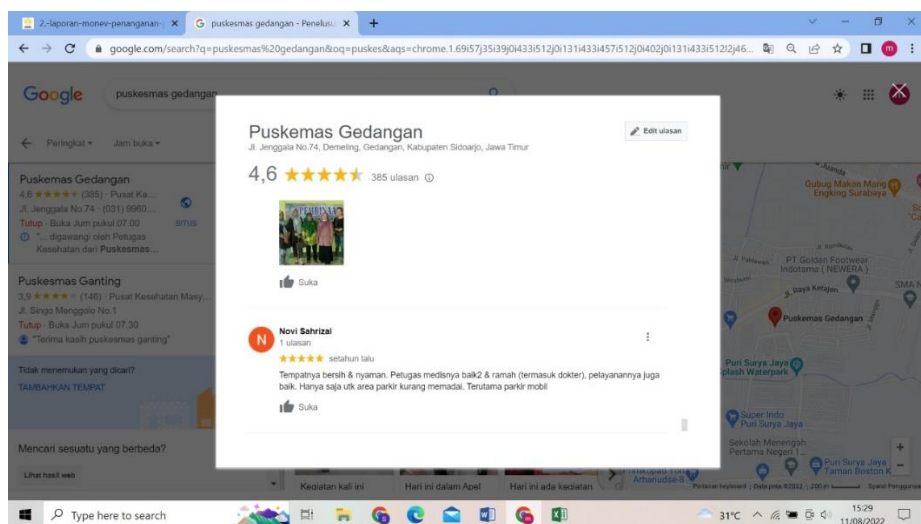
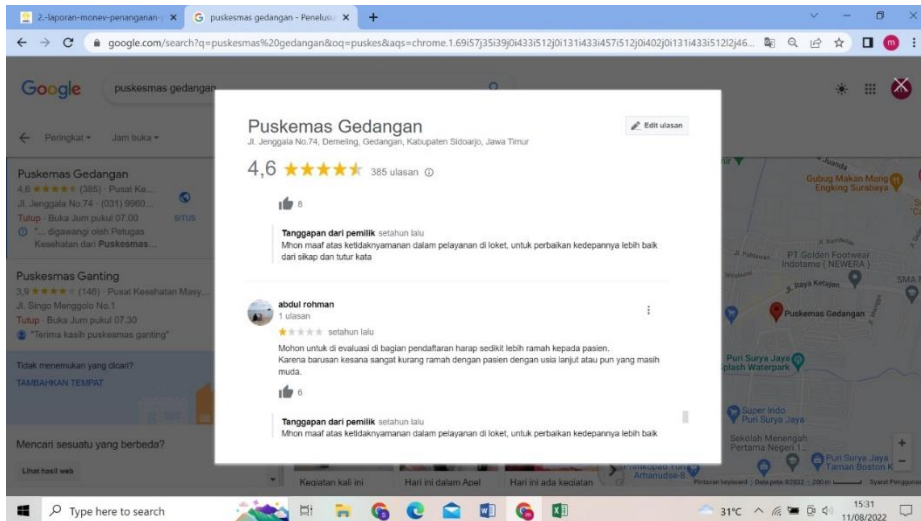
Puskesmas Gedangan telah menindaklanjuti semua permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perbaikan secara terus-menerus, koordinasi dengan unit terkait perbaikan sarana prasarana, pembinaan terhadap pegawai, membuat informasi terkait layanan di unit laboratorium.

Diagram 2.1 Status tindak lanjut pengaduan masyarakat

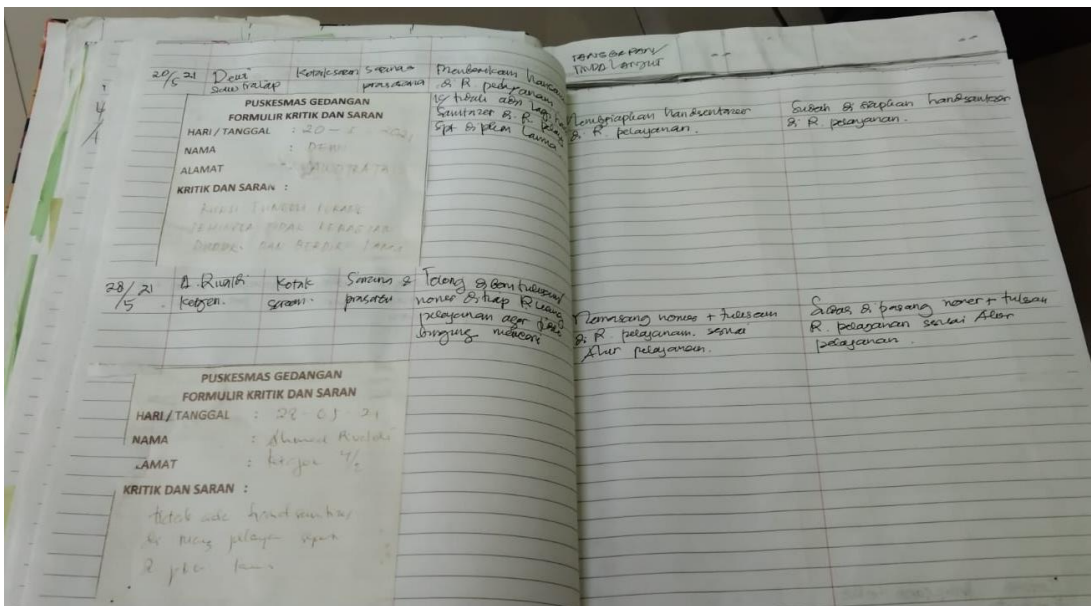
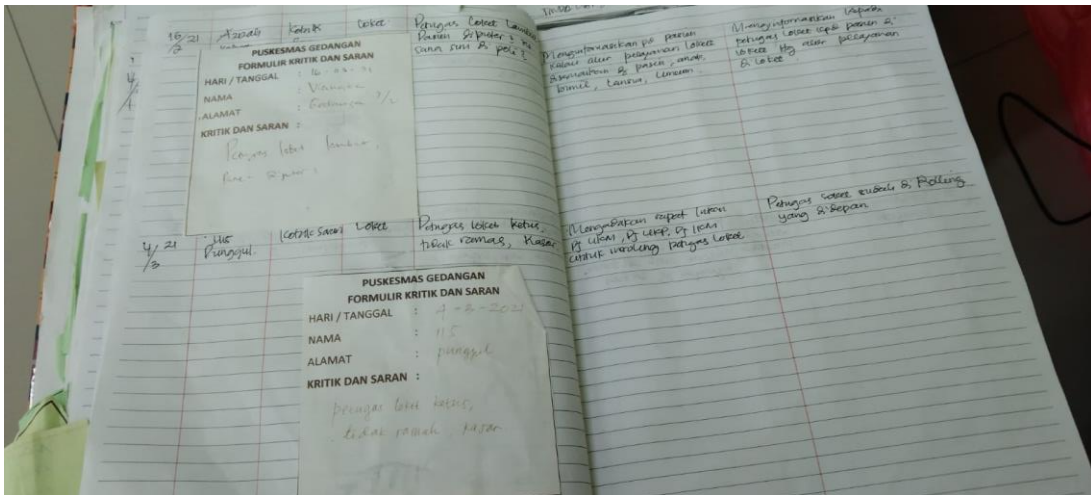
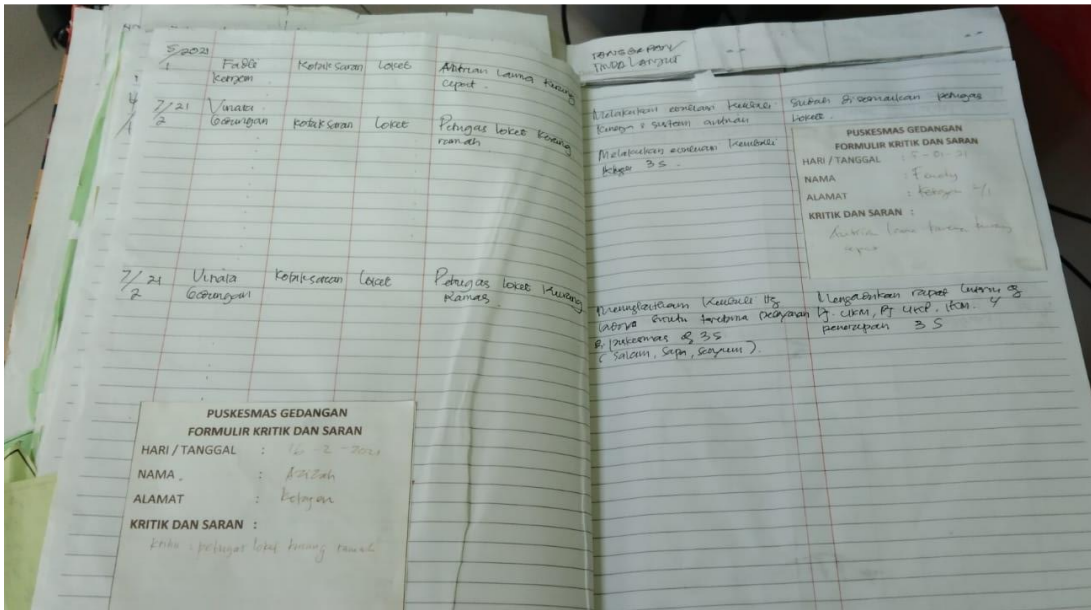


Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Puskesmas Gedangan selama Tahun 2021. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Berikut kami lampirkan bukti bentuk pengaduan dan penanganan via google maps :



Berikut kami lampirkan bukti bentuk pengaduan dan penanganan via kotak pengaduan :



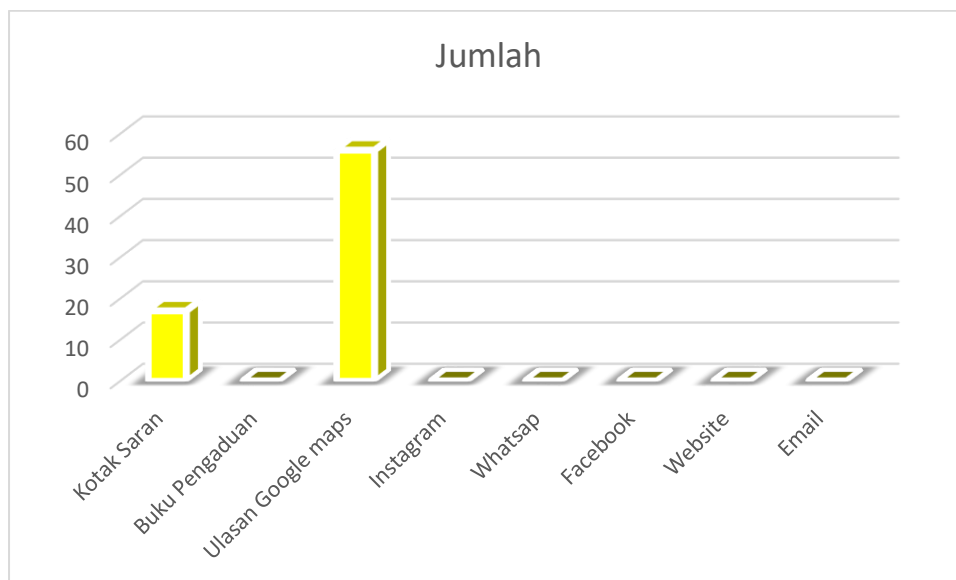
2.2 Penanganan Pengaduan Per Sarana Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk per januari samapai dengan desember 2021 dapat dilihat pada diagram dan tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Pengaduan berdasar saluran pengaduan

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Kotak Saran	17
2	Buku Pengaduan	-
3	Ulasan Google maps	39
4	Instagram	-
5	Whatsap	-
6	Facebook	-
7	Website	-
8	Email	-

Diagram 2.2 Pengaduan berdasar saluran pengaduan



2.3 Kegiatan Penanganan Pengaduan Tahun 2021

Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Puskesmas Gedangan

Januari s.d Desember 2021

Bulan	Jumlah Pengaduan		Lokasi	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Keterangan
	kotak saran	google map				
Januari	1	4	Loket	Antrian Lama	Mereview SOP Pelayanan Loket	Teratasi
Februari	3	2	Loket	Antrian Lama	Mereview SOP Pelayanan Loket	Teratasi
Maret	1	3	Loket	Pelayanan Tidak Ramah	Menerapkan pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)	Teratasi
April	1	4	Loket	- Pelayanan lama - Petugas tidak ramah	- SOP Pelayanan loket di terapkan - Menerapkan 5S	Teratasi
Mei	3	3	Sarpras	- Kursi tunggu kurang - Handsinitizer tidak ada	- Menambah Kursi tunggu - Menempatkan Handsanitizer di tiap depan ruang pelayanan	Teratasi
Juni	2	4	Loket	Pelayanan tidak ramah	SOP pelayanan loket di terapkan	Teratasi
Juli	2	3	Loket	Pelayanan lama	Koordinasi dengan PJ Mutu	Teratasi
Agustus	2	2	P. Umum	Dalam 1 ruangan terdapat 3 pasien dikhawatirkan terjadi penularan	Menjelaskan ke Pasien atas terbatasnya sarana dan prasarana	Teratasi
September	1	4	P. Lansia	Diberi pengeras suara	Diusulkan pengeras suara di ruang pelayanan	Teratasi
Oktober	-	3	Loket	Petugas kurang ramah	SOP Pelayanan Loket	Teratasi
November	1	4	Loket	Pasien menunggu lama di loket	SOP Pelayanan Loket	Teratasi
Desember	2	3	P. Umum	Dokter mementingkan HP daripada pasien	Dokter tidak mementingkan HP, Bila Koordinasi dengan HP maka ijin pasien	Teratasi
Jumlah	17	39				

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Penanganan Pengaduan masyarakat ini ditangani oleh Tim Survey dan Komplain Kepuasan Pelanggan beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan dari Januari s.d Desember 2021 sebanyak 56 permasalahan dengan rincian terkait ketidakpuasan sebanyak 31 dan kepuasan terhadap pelayanan sebanyak 25 suara pelanggan dengan status permasalahan **selesai**.

Diagram 3.1 Kepuasan Pelanggan

