



**LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
PASIEN TAHUN 2022**

**PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KABAWETAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Keluhan Pasien dan pelanggan Tahun 2022 di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan. Laporan evaluasi ini disusun untuk dapat di jadikan 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 di berikan oleh pasien ke UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan selalu ditangani dengan baik dan di selesaikan 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 di akses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rawat Inap kabawetan menuju *zero complaint*. sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evaluasi ini sangat kami harapkan.

Terima Kasih.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	II
Daftar Isi	III
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Kegiatan yang dilaksanakan	2
E. Hasil yang dicapai	2
F. Kesimpulan dan Saran	3

LAPORAN EVALUASI

TENTANG KELUHAN PASIEN DAN PELANGGAN DI UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KABAWETAN TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas, tidak terlepas adanya complain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi di mana keinginan atau kehendak yang berbeda atau 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.

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 komplain dari pihak pasien. Dalam setiap komplain yang di berikan oleh pasien terhadap UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan, selalu di tanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat yang mengikutsertakan pasien dan bila perlu keluarga pasien. Hal ini memang di lakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhaap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu di usahakan untuk diselesaikan dengan mengacu pada panduan komplain.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

4. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
6. Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan kementerian kesehatan;

C. Maksud dan Tujuan

Laporan evaluasi bertujuan untuk mendiskusikan masalah yang ada sesuai prosedur sehingga dapat diambil suatu tindakan yang dapat di pakai 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 sebanyak 1 komplain terdiri dari komplain tertulis sebanyak 1 komplain. Adapun jenis komplain yang masuk ke UPT Puskesmas Rawat Inap Kabawetan sebagai berikut :

NO	Pelayanan	Keluhan	Analisa Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Ruang Tunggu	Tidak di hargai oleh petugas	Pasien dipanggil di ruangan poli yang di tuju tetapi pasien tidak mendengar	
2	Poli umum	Antrian pelayanan terlalu lama	Dokter medis Cuma 1 sedangkan pasien banyak dan ada yang memerlukan tindakan	

E. Hasil yang Dicapai

Dari komplain-komplain yang kami terima sudah semuanya ditindak lanjuti, seperti table dibawah ini :

No	Pelayanan	Tindak Lanjut
1	Ruang Tunggu	Memberi tahu pasien agar tidak terlalu jauh dari korsi tunggu yang telah disediakan oleh pihak puskesmas
2.	Poli Umum	Mengajukan penambahan tenaga dokter ke dinas kesehatan

F. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa sehubungan dengan makin meningkatkan pasien berobat ke puskesmas maka di perlukan peningkatan pelayanan, salah satunya dengan peningkatan adukasi atau menginformasikan kepada pasien tentang alur pelayanan dan dari puskesmas untuk meningkatkan kapasitas sarana prasarana serta penambahan tenaga medis.

Semua komplain baik yang lisan maupun tertulis sudah ditindak lanjuti semua (100 %).