



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS JERUK

Jl. Menganti Jeruk 277A, Surabaya, (60212)
Email : pkmjeruk@gmail.com Telp. (031)7521680

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penanganan Pengaduan Tahun 2025 Puskesmas Jeruk Kota Surabaya dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen kami dalam mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas. Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap keluhan yang masuk telah ditindaklanjuti sesuai prosedur operasional standar, dengan dokumentasi yang lengkap dan evaluasi berkala.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, namun diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, serta menjadi bukti nyata komitmen kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Mengetahui ,
Kepala Puskesmas



drg. Harjanti
NIP. 19680208 199301 2001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Media Pengaduan yang Disediakan	2
BAB II. PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN	
2.1 Tim Pengelola Pengaduan	3
2.2 Prosedur Operasional Standar (SOP) Penanganan Keluhan	4
2.3 Mekanisme Penyelesaian Pengaduan	5
2.4 Waktu Pelaksanaan	5
BAB III. HASIL PELAKSANAAN DAN TINDAK LANJUT	
3.1 Data Jumlah Pengaduan	6
3.2 Kategori Pengaduan	6
3.3 Rincian Penanganan Pengaduan	7
3.4 Rata-rata Waktu Penyelesaian Keluhan	8
3.5 Analisis Hasil dan Evaluasi	8
BAB IV. MONITORING, EVALUASI DAN KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Berkala	9
4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Penanganan Pengaduan	9
4.3 Kendala dan Hambatan	9
4.4 Upaya Perbaikan (Rencana Tindak Lanjut)	9
BAB V. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	12
5.2 Saran	12
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah salah satu unit pelayanan kesehatan yang berfungsi memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan publik, Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya dalam hal pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan. Puskesmas juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Namun, dalam proses pemberian pelayanan masih terdapat kemungkinan terjadi keluhan dari masyarakat yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti mutu pelayanan, fasilitas, maupun interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk memiliki mekanisme pengaduan yang transparan dan efektif agar setiap keluhan yang masuk dapat ditangani dengan baik dan cepat.

Penanganan keluhan bukan hanya bertujuan untuk memperbaiki pelayanan, tetapi juga untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Melalui pengelolaan pengaduan yang profesional, Puskesmas diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, laporan penanganan keluhan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pengaduan diterima, diproses, serta tindak lanjut yang diambil untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan penanganan pengaduan di Puskesmas Jeruk Surabaya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, PermenPAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi acuan teknis dalam penyusunan SOP dan mekanisme tindak lanjut. Integrasi dengan sistem nasional SP4N-LAPOR! juga menjadi kewajiban agar pengaduan masyarakat dapat ditangani secara terstandar dan terpantau. Dengan dasar hukum tersebut, setiap pengaduan yang masuk wajib ditindaklanjuti secara profesional dan terdokumentasi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Laporan tahunan ini bertujuan untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh pengaduan yang diterima selama tahun 2025. Melalui laporan ini, diharapkan dapat terlihat pola keluhan masyarakat, efektivitas tindak lanjut, serta kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian. Tujuan lainnya adalah memberikan rekomendasi perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya menjadi catatan administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam penguatan Zona Integritas.

1.4 Media Pengaduan yang Disediakan

Puskesmas Jeruk Surabaya menyediakan berbagai kanal pengaduan agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan dengan mudah. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Puskesmas Jeruk. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. Short Message Service (SMS); b. Surat; c. Faximili; d. E-mail e. Telepon; f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (Wargaku); dan; g. Kotak Pengaduan.

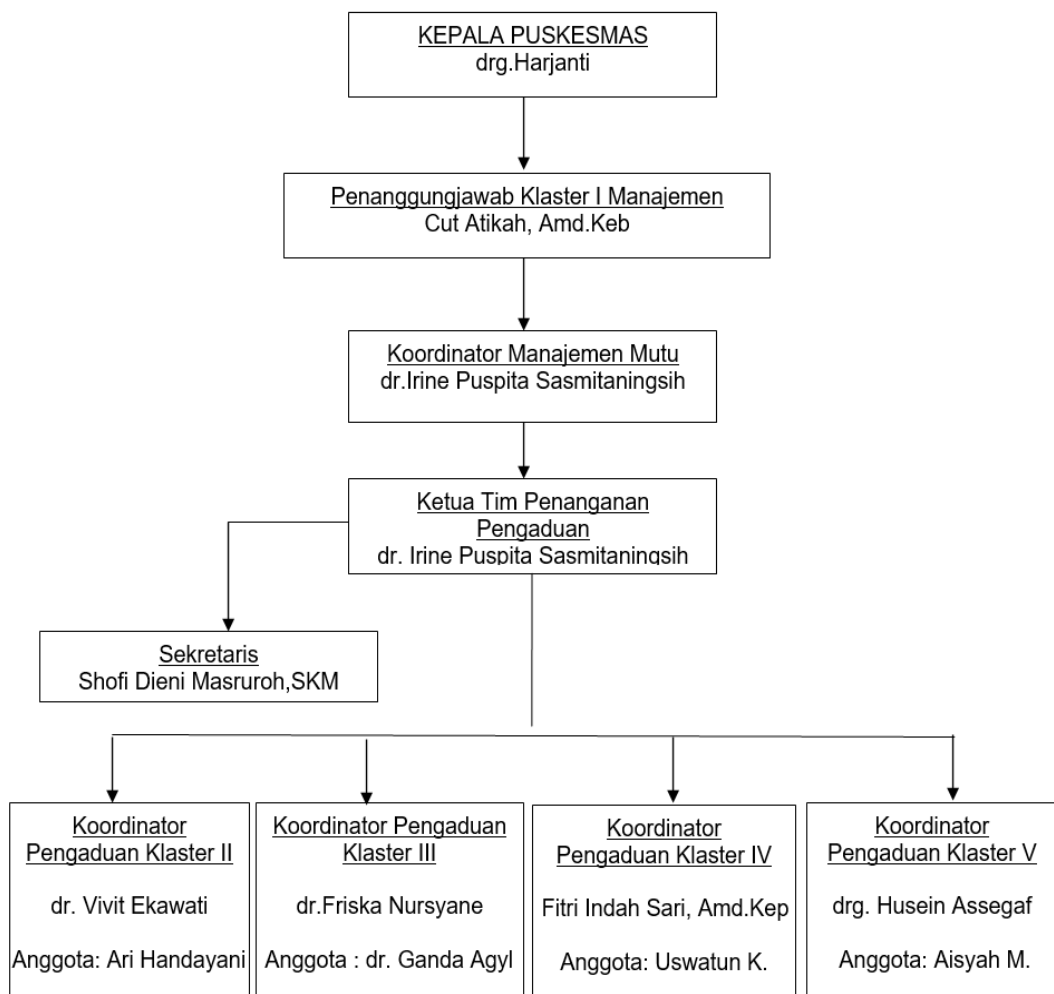
BAB II

PENGLOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Tim Pengelola Pengaduan

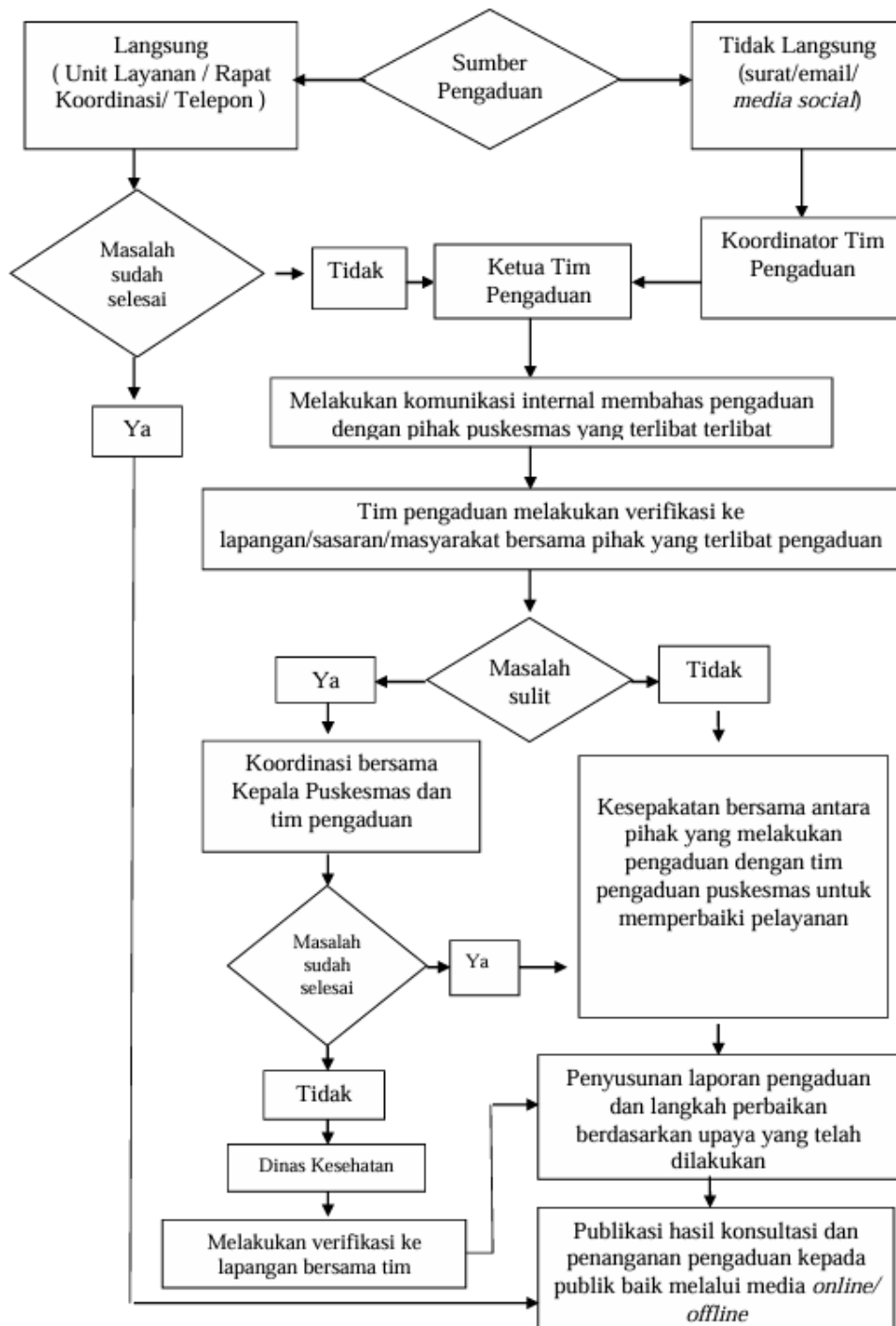
Untuk memastikan setiap keluhan masyarakat ditangani secara sistematis, Puskesmas Jeruk Surabaya membentuk Tim Penanganan Pengaduan melalui Surat Keputusan Kepala Puskesmas. Tim ini terdiri dari dokter, paramedis, serta petugas administrasi yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai kluster pelayanan. Dengan adanya tim khusus, setiap pengaduan dapat segera diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku. Struktur tim juga memungkinkan adanya koordinasi lintas sektor sehingga penanganan keluhan lebih komprehensif.

TIM PENANGANAN PENGADUAN UPTD PUSKESMAS JERUK



2.2 Prosedur Operasional Standar (SOP) Penanganan Keluhan

SOP penanganan keluhan disusun berdasarkan regulasi terbaru dari Kementerian PAN-RB dan standar pelayanan publik. Alur SOP dimulai dari penerimaan pengaduan melalui berbagai media, kemudian dilakukan verifikasi oleh tim pengelola. Setelah itu, pengaduan diteruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti sesuai substansi keluhan. Proses ini diakhiri dengan evaluasi dan dokumentasi agar setiap langkah penanganan tercatat dengan baik.



2.3 Mekanisme Penyelesaian Pengaduan

Mekanisme penyelesaian pengaduan dilakukan dengan prinsip cepat, tepat, dan transparan. Setiap keluhan yang masuk langsung dicatat dan didokumentasikan dalam register bulanan. Tim kemudian melakukan analisis awal untuk menentukan apakah pengaduan dapat diselesaikan di tingkat Puskesmas atau perlu koordinasi dengan pihak eksternal seperti BPJS Kesehatan atau rumah sakit rujukan. Dengan mekanisme ini, masyarakat mendapatkan kepastian bahwa keluhan mereka tidak diabaikan dan selalu ada tindak lanjut yang jelas.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Indikator penting dalam penanganan pengaduan adalah kecepatan waktu penyelesaian. Puskesmas Jeruk Surabaya menetapkan standar waktu maksimal 14 hari kerja untuk pengaduan umum sesuai dengan ketentuan pelayanan publik. Namun, sebagian besar pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu minggu berkat koordinasi yang baik antar tim. Monitoring berkala juga dilakukan untuk memastikan tidak ada pengaduan yang tertunda atau terlewat dalam proses penanganan.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Data Jumlah Pengaduan

Pada tahun 2025, Puskesmas Jeruk Surabaya menerima total 13 pengaduan dari masyarakat. Pengaduan terbagi menjadi 9 kasus pada semester I dan 4 kasus pada semester II. Jumlah ini menunjukkan adanya penurunan keluhan pada paruh kedua tahun, yang dapat diartikan sebagai hasil dari perbaikan pelayanan dan tindak lanjut yang dilakukan. Semua pengaduan telah ditangani dengan status selesai dan dilakukan monitoring berkala.

3.2 Rekapitulasi Pengaduan per Semester

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Semester I (Januari–Juni 2025)

Bulan	Belum ditanggapi	Sedang ditindaklanjuti	Sudah ditindaklanjuti	Selesai
Januari	0	0	3	3
Februari	0	0	1	1
Maret	0	0	0	0
April	0	0	2	2
Mei	0	0	2	2
Juni	0	0	1	1
Total	0	0	9	9

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Semester II (Juli–Desember 2025)

Bulan	Belum ditanggapi	Sedang ditindaklanjuti	Sudah ditindaklanjuti	Selesai
Juli	0	0	0	0
Agustus	0	0	2	2
September	0	0	0	0
Oktober	0	0	0	0

November	0	0	2	2
Desember	0	0	0	0
Total	0	0	4	4

3.3 Diagram Jumlah Pengaduan

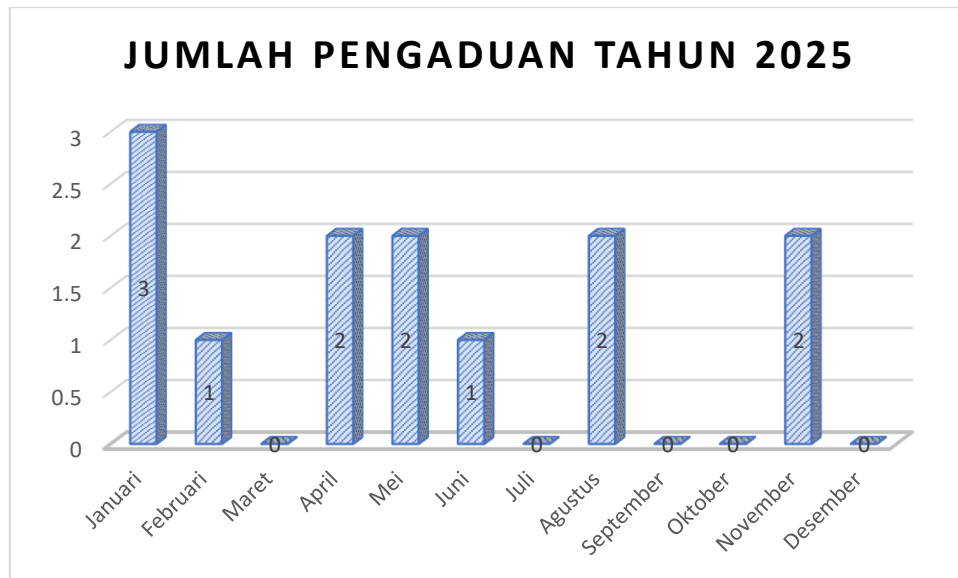


Diagram 1. Tren Jumlah Pengaduan Tahun 2025

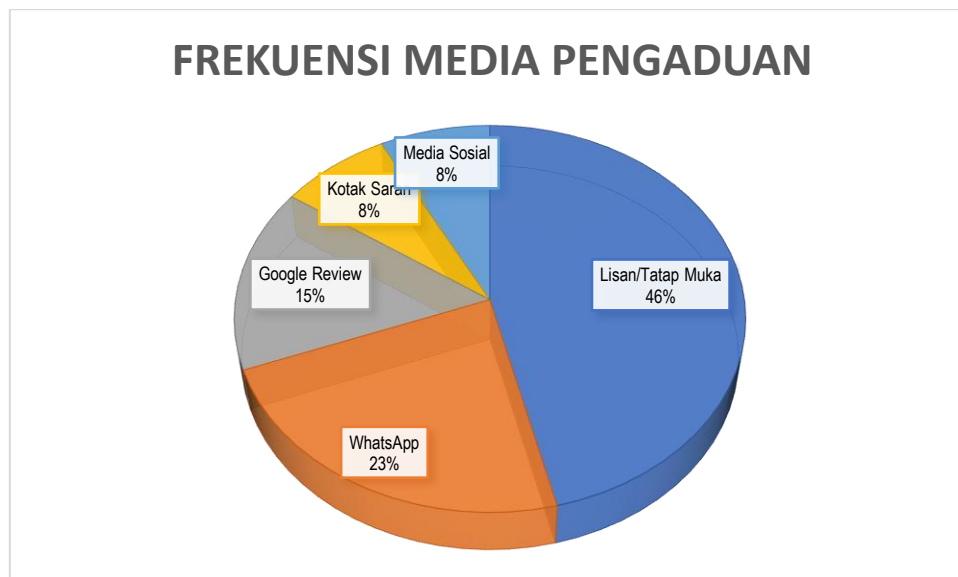


Diagram 1. Tren Sarana Media Pengaduan Tahun 2025

3.4 Rata-rata Waktu Penyelesaian

Sebagian besar pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu ≤ 7 hari kerja, lebih cepat dari standar maksimal 14 hari kerja. Kasus tertentu seperti koordinasi dengan BPJS atau kunjungan rumah pasien paliatif membutuhkan waktu lebih panjang karena melibatkan pihak eksternal. Namun, semua pengaduan tetap ditutup dengan status selesai dan dilakukan monitoring berkala.

3.5 Analisis Hasil dan Evaluasi

Analisis menunjukkan bahwa keluhan masyarakat paling banyak terkait aturan rujukan BPJS, kualitas layanan teknis, serta keterlambatan petugas. Media pengaduan yang dominan adalah lisan dan WhatsApp, sedangkan media sosial melalui google review. Evaluasi semester I menghasilkan perbaikan yang signifikan, terbukti dari penurunan jumlah pengaduan pada semester II. Hal ini menunjukkan bahwa tindak lanjut nyata telah dilakukan, seperti sosialisasi regulasi, perbaikan sistem antrean, dan penguatan koordinasi lintas sektor.

BAB IV

MONITORING, EVALUASI DAN KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Berkala

Monitoring dilakukan secara rutin setiap bulan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP. Evaluasi semester menunjukkan adanya penurunan jumlah pengaduan dari semester I ke semester II, yang menandakan adanya perbaikan pelayanan. Proses monitoring juga melibatkan pencatatan status penyelesaian, waktu tindak lanjut, serta feedback dari pasien. Dengan sistem ini, Puskesmas dapat mengidentifikasi pola keluhan dan melakukan perbaikan yang lebih terarah.

4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan. Keluhan yang disampaikan melalui media sosial maupun WhatsApp mendapat respon cepat dan jelas, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Forum lintas sektor (Linsek) juga menjadi sarana penting untuk menyampaikan umpan balik secara kolektif. Tingkat kepuasan masyarakat tercermin dari berkurangnya jumlah pengaduan pada semester II.

4.3 Kendala dan Hambatan

Beberapa kendala yang muncul antara lain gangguan sistem e-health yang menyebabkan keterlambatan pelayanan pendaftaran. Selain itu, keterlambatan petugas di lapangan juga menjadi perhatian khusus dalam evaluasi. Regulasi BPJS yang sering berubah menimbulkan kebingungan bagi pasien, sehingga perlu sosialisasi lebih intensif. Hambatan ini menjadi catatan penting untuk perbaikan berkelanjutan.

4.4 Upaya Perbaikan (Rencana Tindak Lanjut)

Sebagai tindak lanjut, Puskesmas Jeruk Surabaya melakukan sosialisasi regulasi BPJS kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sistem antrean online diperbaiki dengan pengumuman langsung bila terjadi gangguan teknis. Penjadwalan petugas posyandu juga diatur ulang agar lebih tepat waktu dan sesuai kebutuhan masyarakat. Semua langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat.

Tabel 3. Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

Bulan	Jumlah Pengaduan	Media Dominan	Topik Utama	Status	Catatan Evaluasi
Januari	3	Lisan	Aturan rujukan BPJS, koordinasi RS	Selesai	Perlu sosialisasi regulasi BPJS lebih intensif
Februari	1	Lisan	Lipoma, klaim BPJS	Selesai	RS perlu komunikasi lebih baik dengan BPJS
Maret	Nihil	-	-	-	Tidak ada pengaduan
April	2	Google Review	Rujukan non-spesialistik, komunikasi pasien	Selesai	Perlu peningkatan KIE telling bad news
Mei	2	Lisan/WA	Kualitas PMT, antrean pasien	Selesai	Evaluasi UMKM dan sistem antrean online
Juni	1	WhatsApp	Kehadiran petugas posyandu	Selesai	Penjadwalan ulang petugas di titik layanan
Juli	Nihil	-	-	-	Tidak ada pengaduan
Agustus	2	Lisan/Kotak	Papan nama petugas, program Ambulance	Selesai	Update papan nama petugas, sosialisasi Ambulance
September	Nihil	-	-	-	Tidak ada pengaduan
Oktober	Nihil	-	-	-	Tidak ada pengaduan
November	2	WA/Sosmed	Kunjungan rumah, gangguan sistem e-health	Selesai	Perlu penguatan sistem e-health dan monitoring WA
Desember	Nihil	-	-	-	Tidak ada pengaduan

Analisis Tabel Money

Dari tabel di atas terlihat bahwa pengaduan paling banyak terjadi pada bulan Januari (3 kasus) dan menurun drastis pada bulan-bulan berikutnya. Media pengaduan yang dominan adalah lisan dan WhatsApp, menunjukkan bahwa masyarakat lebih nyaman menyampaikan keluhan secara langsung atau melalui pesan singkat. Evaluasi juga menekankan pentingnya sosialisasi regulasi BPJS, perbaikan sistem antrean online, serta penguatan komunikasi publik.

Secara keseluruhan, tren penurunan jumlah pengaduan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam tahun 2025, Puskesmas Jeruk Surabaya menerima total 13 pengaduan dari masyarakat melalui berbagai media, seperti lisan, WhatsApp, kotak saran, dan media sosial. Semua pengaduan telah ditindaklanjuti sesuai SOP dengan status selesai dan dilakukan monitoring berkala. Tren jumlah pengaduan menunjukkan penurunan dari semester I ke semester II, yang menandakan adanya perbaikan kualitas pelayanan setelah evaluasi dilakukan. Laporan ini menjadi bukti nyata komitmen Puskesmas dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Untuk menjaga keberlanjutan perbaikan, diperlukan sosialisasi regulasi BPJS yang lebih intensif agar masyarakat memahami aturan rujukan dan klaim. Sistem antrean online perlu terus diperkuat, termasuk mekanisme pengumuman bila terjadi gangguan teknis, sehingga tidak menimbulkan kebingungan di loket pendaftaran. Penjadwalan petugas posyandu dan pelayanan lapangan harus lebih terstruktur agar keterlambatan tidak berulang. Selain itu, komunikasi publik melalui media sosial dan forum lintas sektor perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa dilibatkan dalam proses perbaikan pelayanan.