

Dikirim : 25 Mei 2024
Direvisi : 10 Juni 2024
Disetujui : 1 Juli 2024

ICJ
(Initium Community Journal)
Online ISSN : 2798-9143
Jurnal homepage: <https://journal.medinerz.org>

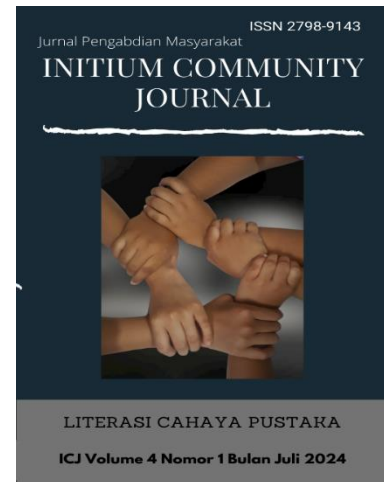
INITIUM COMMUNITY JOURNAL

<https://journal.medinerz.org/index.php/ICJ>

e-ISSN : 2798-9143

Kata kunci: Pengaduan Puskesmas Tenayan Raya, Puskesmas
Keywords: *Tenayan Raya Health Center Complaints, Community Health Center*

Korespondensi Penulis:
Bobi Handoko



SOSIALISASI LAYANAN PENGADUAN PUSKESMAS TENAYAN RAYA

Bobi Handoko, SKM., M.Kes¹, Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM²
^{1,2}Universitas Awal Bros

ABSTRACT

There are still many weaknesses in public services at community health centers, including in the health sector, and cannot meet the expected quality. This situation is characterized by the high level of complaints from the public which are conveyed through various mass media, which can give rise to an unfavorable image for the government apparatus itself. Bearing in mind that the main function of the Government is to serve the community, the South Tangerang City Government in recent years has made improvements to the service system. public as an effort to improve the quality of service to the community. In a service there is of course service failure, which is the customer's perception that one or more particular aspects of service delivery do not meet their expectations. The preparation stage includes preparing the place and event in collaboration with the Tenayan Raya Community Health Center, then students prepare pre-planning, prepare the event schedule and consult with the academic supervisor and the Person in Charge of Health Promotion at the Tenayan Raya Community Health Center and the implementation of the activity will be carried out on Thursday, November 3 2022 at 09.00 WIB and ends at 10.00 WIB and the event can run smoothly as agreed. Patients who attended participated in the socialization activities from start to finish. Socialization and counseling activities took place in an orderly and smooth manner. The aim of carrying out this activity is that it is hoped that patients will be able to utilize the knowledge they have gained.

Keyword: *Tenayan Raya Health Center Complaints, Community Health Center*

ABSTRAK

Pelayanan publik di puskesmas termasuk di bidang kesehatan masih dirasakan banyak kelemahan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Keadaan ini ditandai dengan masih tingginya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik bagi aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah Kota Tangerang Selatan beberapa tahun terakhir ini sudah melakukan pembenahan sistem pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam suatu pelayanan tentunya terdapat kegagalan jasa, yang merupakan persepsi pelanggan bahwa satu aspek tertentu atau lebih dalam penyerahan jasa tidak memenuhi harapan mereka. Pada persiapannya tahap mencakup persiapan tempat dan acara bekerjasama dengan Puskesmas Tenayan Raya, lalu mahasiswa mempersiapkan pembuatan *pre-planning*, persiapan susunan acara dan mengkonsultasikannya dengan dosen pembimbing akademik dan Penanggung Jawab Promosi Kesehatan Puskesmas Tenayan Raya dan pada Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada hari Kamis, 3 November 2022 jam 09.00 WIB dan berakhir 10.00 WIB dan acara dapat berjalan dengan lancar sesuai kesepakatan. Pasien yang hadir mengikuti kegiatan Sosialisasi dari awal hingga akhir. Kegiatan Sosialisasi dan penyuluhan berlangsung dengan tertib dan lancar. Tujuan dilakukannya kegiatan ini ialah Diharapkan kepada Pasien agar dapat memanfaatkan ilmu yang telah didapatkan.

Kata Kunci: Pengaduan Puskesmas Tenayan Raya, Puskesmas

A. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain: sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan; unit penanganan pengaduan; respon pengaduan; umpan balik; laporan penanganan pengaduan. Sekarang ini, Puskesmas menjadi salah satu fasilitas masyarakat yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini harus diimbangi dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas maka diperlukan suatu tempat untuk menyampaikan pengaduan mereka terhadap pelayanan yang telah mereka terima di Puskesmas.

Dewasa ini pelayanan publik di puskesmas termasuk di bidang kesehatan masih dirasakan banyak kelemahan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Keadaan ini ditandai dengan masih tingginya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik bagi aparat pemerintah itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah Kota Tangerang Selatan beberapa tahun terakhir ini sudah melakukan pembenahan sistem pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam suatu pelayanan tentunya terdapat kegagalan jasa, yang merupakan persepsi pelanggan bahwa satu aspek tertentu atau lebih dalam penyerahan jasa tidak memenuhi harapan mereka. Empat tindakan yang memungkinkan dilakukan pelanggan apabila mengalami kegagalan layanan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa
2. Mengadu dalam suatu bentuk kepada Organisasi jasa tersebut
3. Mengambil tindakan melalui pihak ketiga (organisasi advokasi konsumen, badan pemerintah urusan konsumen atau pengawas, atau pengadilan perdata atau pidana)
4. Pindah ke penyedia jasa lain dan mencegah orang-orang lain agar mereka tidak menggunakan jasa tersebut (cerita negatif dari mulut ke mulut).

Proses manajemen Pengaduan menurut Patterson dalam Tjiptono 2000 yaitu :

1. Identifikasi Pengaduan melalui riset, pemantauan Pengaduan dan pembentukan budaya "Pengaduan sebagai peluang".
2. Menyelesaikan Pengaduan secara efektif melalui penyusunan dan implementasi sistem yang efektif, dan pelatihan sumber daya manusia dalam hal penanganan Pengaduan
3. Belajar dari kesalahan, ini dapat direalisasikan melalui pemanfaatan berbagai alat analisis seperti blueprinting, control charts, fishbone diagram, dan pareto analysis. Analisis seperti ini sangat bermanfaat dalam pemantauan kualitas layanan dan penentuan akar penyebab masalah-masalah spesifik yang dihadapi pelanggan.

Kegiatan penyuluhan terdiri dari kegiatan berikut :

1. Persiapan

Kegiatan dimulai pada tahap mencakup persiapan tempat dan acara bekerjasama dengan Puskesmas Tenayan Raya, lalu mahasiswa mempersiapkan pembuatan *pre-planning*, persiapan susunan acara dan mengkonsultasikannya dengan dosen pembimbing akademik dan Penanggung Jawab Promosi Kesehatan Puskesmas Tenayan Raya.

2. Pelaksanaan

Setelah dilakukan semua tahap ini maka didapatkan perencanaan kegiatan pada hari Selasa, 1 November 2022. Peserta kegiatan sebanyak 37 Orang. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada hari Kamis, 3 November 2022 jam 09.00 WIB dan berakhir 10.00 WIB dan acara dapat berjalan dengan lancar sesuai kesepakatan. Pasien yang hadir mengikuti kegiatan Sosialisasi dari awal hingga akhir. Kegiatan Sosialisasi dan penyuluhan berlangsung dengan tertib dan lancar. Tujuan dilakukannya kegiatan ini ialah Diharapkan kepada Pasien agar dapat memanfaatkan ilmu yang telah didapatkan.

B. Metode Kegiatan

Metode pelaksanaan dimulai dari perencanaan kegiatan pada hari Selasa, 1 November 2022. Peserta kegiatan sebanyak 37 Orang. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada hari Kamis, 3 November 2022 jam 09.00 WIB dan berakhir 10.00 WIB dan acara dapat berjalan dengan lancar sesuai kesepakatan. Pasien yang hadir mengikuti kegiatan Sosialisasi dari awal hingga akhir. Kegiatan Sosialisasi dan penyuluhan berlangsung dengan tertib dan lancar. Tujuan dilakukannya kegiatan ini ialah Diharapkan kepada Pasien agar dapat memanfaatkan ilmu yang telah didapatkan.

C. Hasil dan Pembahasan

STUDI PUSTAKA

Pengaduan masyarakat bisa dipandang sebagai bentuk partisipasi atau urun rembug dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah sendiri telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan aspek pengaduan masyarakat sebagai bagian penting dalam perbaikan pelayanan publik, misalnya melalui peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan,” ujar Mulyadi.

Adapun peraturan perundang-undangan tersebut, antara lain UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik, Permenpan No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, Permenpan No. 66 Tahun 2012 tentang Penilaian Kinerja Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik, serta Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

HASIL YANG DICAPAI

Hasil dari kegiatan ini berupa Pelaksanaan kegiatan sosialisasi di Puskesmas berjalan dengan lancar dan Pasien yang hadir tampak antusias dalam mendengarkan sosialisasi

D. Daftar Pustaka

- Fahriza, dkk. (2016). Analisis Faktor Manajemen Pengaduan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, Jurnal Volume 14, Nomor 1, Januari 2016, Jurnal Ilmu Manajemen : Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Mulyani, Emmy, (2022). Laporan MMD I KKN di Dusun Ngepringan 2, Sleman, Yogyakarta.
- Putri, D.M, dkk. (2019). Sistem Informasi Pengaduan (Komplain) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif, Jurnal Vol. 4, No. 2, Oktober 2019, No. ISSN : 2302-6227, STMIK Yadika : Jurnal Insand Comtech.
- Rasni, Hasni. (2022). Laporan Musyawarah Masyarakat Desa (MMD) 1 Universitas Jember.
- Tonis, Marian. (2022). Panduan Kuliah Kerja Nyata (KKN) S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan, Pekanbaru.

LAMPIRAN

1. Dokumentasi penelitian

