



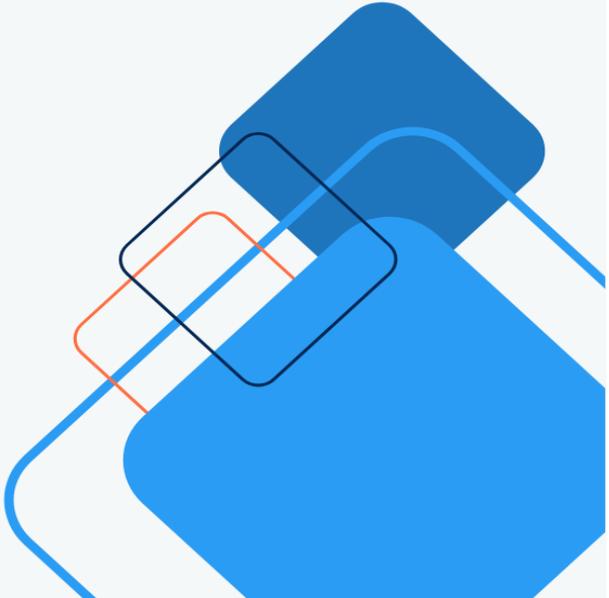
 **TAHUN 2023**

PEDOMAN TEKNIS INOVASI UPIL INGUSAN

UPTD PUSKESMAS KAYUTANAM



**DINAS KESEHATAN
KAB.PADANG PARIAMAN**



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa bernegara yang baru dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi te Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan be berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Ke berbagai undang undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari semua itu kedaulatan dipegang rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tida terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang ke lainnya seperti bidang pelayanan publik. Hal ini karena kinerja pemerintah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat mis kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi l Selain itu masyarakat juga berhak untuk mendapat tanggapan atas pengad Hal ini sebagaimana yang diatur dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pe publik pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tan terhadap pengaduan yang diajukan.

Kondisi-kondisi tersebut memerlukan perhatian serius dalam memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik, agar pen masyarakat yang diterima dapat ditangani secara cepat, tepat, dan tertib setiap instansi pemerintah perlu menambah tugas dan fungsi pada unit k untuk melakukan penatausahaan pengaduan masyarakat.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Memper memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan dan memperoleh tanggapan terhadap pengaduannya.

2. Tujuan Khusus

- Tersedianya sistem dan prosedur komplain yang terbuka, efektif, dan mudah
- Masyarakat mengetahui cara menyampaikan pengaduannya
- Adanya SOP penanganan pengaduan
- Setiap pengaduan terkelola sesuai prosedur
- Adanya monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan

2.3 EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN PELAPORANNYA

Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dilakukan tiap bulan sesuai dengan jadwal kegiatan dilakukan tiap bulan sesuai dengan jadwal kegiatan, dengan pelopran hasil-hasil yang dicapai pada bulan tersebut.

2.4 PENCATATAN, PELAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

Pencatatan dan pelaporan dilakukan tiap bulan sesuai jadwal.

BAB III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

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 dan puskesmas sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu complain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

Inovasi pelayanan “Upil Ingusan” (Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pasien) adalah suatu layanan inovasi dalam bentuk evaluasi yang diterima oleh pasien, keluarga dan pengunjung puskesmas melalui pengaduan Website. yang digunakan sebagai bahan perbaikan layanan.