



SI DURIAN

INFORMASI, ADUAN DAN SARAN



Tlp/WA	: 08115902118
Facebook	: Upt. Puskesmas Pimping
Instagram	: Puskesmas Pimping
tiktok	: Puskesmas Pimping
E-mail	: puskesmaspimping@gmail.com
Website	: pkmpimping.bulungan.go.id

INGATKAN KAMI
JIKA KAMI LUPA TERSENYUM
PADA ANDA HARI INI

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan masyarakat sekaligus amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah tersedianya mekanisme pengelolaan pengaduan, informasi, dan saran yang mudah diakses, responsif, transparan, serta mampu menjamin tindak lanjut atas setiap masukan dari masyarakat.

Sebagai upaya dalam peningkatan akuntabilitas dan transparansi, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Pemanfaatan perkembangan teknologi mendorong fasilitas kesehatan untuk menyediakan layanan pengaduan berbasis digital yang mudah diakses melalui telepon seluler, media sosial, QR Code, atau aplikasi pesan instan.

2. Tujuan

1. Menyediakan media yang mudah, cepat, dan aman bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, permintaan informasi, serta saran terhadap pelayanan Puskesmas.
2. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti QR Code, formulir digital, atau aplikasi pesan instan.
3. Mempercepat proses penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut atas setiap pengaduan dan saran sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyelesaian pengaduan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada solusi.
6. Mendukung penerapan budaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) berdasarkan masukan dari masyarakat.

3. Sasaran

1. Petugas Fasilitas Kesehatan
2. Masyarakat

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

1. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

- Menerima keluhan, pengaduan, kritik, dan saran dari masyarakat melalui berbagai media (kotak saran, WhatsApp, QR Code, website, media sosial, atau formulir elektronik).
- Menjamin kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan.

2. Pengelolaan Pengaduan

- Melakukan pencatatan, verifikasi, klasifikasi, dan registrasi setiap pengaduan yang masuk.
- Menentukan tingkat prioritas berdasarkan jenis dan tingkat urgensi permasalahan.

3. Koordinasi dan Tindak Lanjut

- Mendistribusikan pengaduan kepada unit atau penanggung jawab terkait.
- Melaksanakan koordinasi lintas unit dalam penyelesaian permasalahan.
- Memastikan setiap pengaduan mendapatkan tindak lanjut sesuai standar waktu pelayanan.

4. Pemberian Informasi kepada Masyarakat

- Menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan, hak dan kewajiban pasien, jadwal pelayanan, inovasi layanan, serta informasi kesehatan lainnya.
- Memberikan umpan balik terhadap status penyelesaian pengaduan.

5. Monitoring dan Evaluasi

- Memantau progres penyelesaian pengaduan.
- Mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan secara berkala.
- Mengidentifikasi akar masalah yang sering muncul sebagai dasar perbaikan pelayanan.

6. Pelaporan

- Menyusun laporan jumlah, jenis, penyebab, dan penyelesaian pengaduan.
- Menyampaikan laporan kepada Kepala Puskesmas sebagai bahan pengambilan keputusan dan peningkatan mutu.

7. Peningkatan Mutu Pelayanan

- Memanfaatkan hasil analisis pengaduan sebagai dasar penyusunan rencana perbaikan pelayanan.
- Mendukung implementasi manajemen mutu dan keselamatan pasien.
- Menjadi bagian dari budaya pelayanan prima dan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

8. Perlindungan Kerahasiaan dan Keamanan Data

- Menjamin kerahasiaan identitas pelapor apabila diminta.
- Mengelola data pengaduan sesuai prinsip keamanan informasi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Perencanaan

- Identifikasi permasalahan pelayanan.
- Analisis kebutuhan sistem pengaduan.
- Penyusunan SOP, alur kerja, dan pembentukan Tim SIDURIAN.
- Penyiapan media pengaduan (QR Code, WhatsApp, Google Form, kotak saran, website, media sosial)

2. Sosialisasi

- Sosialisasi kepada seluruh pegawai Puskesmas.
- Edukasi kepada masyarakat melalui banner, leaflet, media sosial, loket pendaftaran, ruang tunggu, dan kegiatan penyuluhan.
- Pemasangan QR Code di area pelayanan. Tahap Monitoring dan Evaluasi

3. Penerimaan Aduan

- Masyarakat menyampaikan keluhan, saran, apresiasi atau permintaan informasi melalui kanal SIDURIAN
- Sistem menerima laporan selama jam pelayanan atau 24 jam melalui media digital.

4. Verifikasi dan Klasifikasi

- Petugas memeriksa kelengkapan laporan
- Petugas mengelompokkan aduan berdasarkan jenis pelayanan dan tingkat prioritas.
- Memberikan nomor registrasi pengaduan.

5. Disposisi/Tindak Lanjut

- Petugas admin SIDURIAN meneruskan aduan kepada penanggung jawab unit terkait
- Unit pelayanan melakukan investigasi dan penyelesaian masalah sesuai SOP dan target waktu pelayanan.

6. Penyelesaian dan Umpan Balik

- Hasil penyelesaian dilaporkan kepada pengelola SIDURIAN
- Pengelola memberikan informasi hasil tindak lanjut kepada pelapor melalui media yang tersedia
- Pelapor dapat memberikan konfirmasi kepuasan terhadap penyelesaian.

7. Monitoring dan Evaluasi

- Monitoring jumlah dan jenis pengaduan.
- Analisis penyebab masalah yang sering muncul.

- Evaluasi kecepatan penyelesaian dan kepuasan masyarakat.

8. Perbaikan Berkelanjutan

- Melaksanakan tindak lanjut hasil evaluasi.
- Revisi SOP apabila diperlukan.
- Peningkatan kompetensi petugas dan pengembangan fitur SIDURIAN.

BAB IV

INDIKATOR KEBERHASILAN

Untuk mengukur efektivitas inovasi, berikut adalah indikator utama yang harus dicapai :

1. Seluruh aduan tercatat dalam sistem.
2. Aduan diverifikasi dan didistribusikan tepat waktu.
3. Persentase penyelesaian aduan sesuai standar waktu yang ditetapkan.
4. Waktu respons terhadap pengaduan semakin singkat.
5. Meningkatnya jumlah saran dan apresiasi sebagai bentuk partisipasi masyarakat.
6. Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
7. Berkurangnya pengaduan berulang terhadap permasalahan yang sama.
8. Tersusunnya laporan evaluasi sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

BAB V

PENUTUP

Melalui penerapan SIDURIAN, diharapkan setiap pengaduan dan masukan dari masyarakat dapat dikelola secara sistematis, mulai dari tahap penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil penyelesaian kepada pelapor. Selain itu, data yang diperoleh dari pengelolaan pengaduan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, pengambilan keputusan, dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Keberhasilan implementasi SIDURIAN memerlukan komitmen, kerja sama, dan partisipasi aktif dari seluruh jajaran Puskesmas serta dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap petugas diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pedoman ini, sedangkan masyarakat diharapkan memanfaatkan SIDURIAN secara bijaksana sebagai sarana komunikasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.