



Dinkes, Kab.  
Kebumen



UPTD Unit  
Puskesmas  
Gombang I

**SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA UPTD PUSKESMAS GOMBONG I**

**TENTANG**

**PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

Nomor	445.4/ ADM.1/026.2/KEP/2019
Terbit	02
Revisi Ke	01
Mulai Berlaku	9 Februari 2019
Halaman	1-9

Ditetapkan

Kepala UPTD Unit Puskesmas Gombang I

dr. Toto Kristiyanto

NIP. 19730928 200501 1 006

**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN**

**UPTD UNIT PUSKESMAS GOMBONG I**

Jalan Yos Sudarso Timur No. 110 Gombang Telp. (0287) 471002 Kode Pos 55416



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS GOMBONG I**

Jalan Yos Sudarso Timur No.110 Gombong KodePos.54416Telp.(0287)471002

**KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PUSKESMAS GOMBONG 1 KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR : 445.4 /ADM.1/026.1/PAN/ 2019**

**TENTANG**

**PANDUAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS GOMBONG 1  
KABUPATEN KEBUMEN**

- Menimbang : a. bahwa keluhan merupakan suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan yang harus dikelola secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal;
- b. bahwa untuk menjamin proses sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu disusun kebijakan tentang Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di UPTD Puskesmas Gombong 1.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah



- Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 255);
  6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015 -2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7/PER/25/M.PAN/2/2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1796/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan;
  9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028 Tahun 2011 tentang Klinik;
  10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1018/MENKES/PER/V/2011 tentang Strategi Adaptasi Sektor Kesehatan Terhadap Dampak Perubahan Iklim;
  11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2269/Menkes/Per/XI/2011 tentang Pedoman Pembinaan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS);
  12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran;
  13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 pasal 3 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan;
  14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan

Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;

15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1400);
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 02.02/MENKES/148/I/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 232);
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 167);
20. PMK 217 / PMK .05 /2015 tentang PSAP Berbasis Akruar Nomor 13 tentaang penyajian Laporan Keuangan BLUD;
21. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015, tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
22. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga;
23. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
24. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 13



- Tahun 2007 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2007 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 12);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 24) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2011 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 61);
  27. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ;
  28. Perbup Kebumen No. 28 tahun 2011 tentang Retribusi;
  29. Peraturan BUPATI Kebumen No 63 Tahun 2014 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
  30. Peratuan Bupati Kebumen Nomor 58 Tahun 2015 tentang Standarisasi Biaya Umum Kegiatan, Honorarium, Harga Pengadaan Barang/Jasa, Biaya Pemeliharaan dan Biaya Sewa Pemerintah Kabupaten Kebumen Tahun Anggaran 2016;
  31. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 67 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan dan Pengendalian Kegiatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016.
  32. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 73 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Surat Keputusan Kepala UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Gombang 1 tentang Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di UPTD Puskesmas Gombang 1;
- KEDUA : Panduan Penanganan Keluhan Pelanggan di UPTD Puskesmas Gombang 1 merupakan petunjuk pelaksanaan untuk menerangkan media penyampaian komplain atau keluhan, kategori komplain, unit penerima keluhan atau komplain, penyampaian keluhan atau komplain, dan penanggung jawab, tercantum dalam lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan;
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkandi : Gombang

Padatanggal 29 Februari 2019

KEPALA UPTD PUSKESMAS

GOMBONG 1

TOTO KRISTIYANTO



## **BAB I**

### **DEFINISI**

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lipat lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, suatu perusahaan atau puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Keluhan juga merupakan suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen/ pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan/ puskesmas adalah identifikasi/ mengenal kebutuhan pasien dan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup panduan penanganan keluhan ini ditetapkan dalam penanganan keluhan/ komplain yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien yang telah dilakukan pelayanan kesehatan puskesmas. Panduan penanganan keluhan membantu staf medis dan non medis untuk mengidentifikasi keluhan, pencarian alternative solusi, pemilihan solusi, penerapan solusi, dan penyelesaian keluhan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan dan seluruh pelayanan yang ada di puskesmas.

#### **A. Media penyampaian komplain/ keluhan**

1. Secara tertulis
  - a. Kuesioner
  - b. SMS (short message sellular), WA (Whatsapp )
2. Secara lisan (penyampaian secara langsung)
  - a. Telepon
  - b. Komunikasi langsung

#### **B. Kategori komplain/ keluhan**

1. Keluhan petugas
  2. Keluhan pelanggan
- C. Unit penerima keluhan / komplain
1. Rawat jalan
  2. Rawat Inap ( Persalinan)
  3. Laboratorium
  4. Farmasi
  5. Sanitarian
  6. Gizi
  7. Tempat pendaftaran pasien
  8. Petugas Luar Gedung
- D. Penyampain keluhan/ komplain
1. Pasien
  2. Keluarga pasien
  3. Tamu/ pengunjung
  4. Masyarakat
- E. Penanggung jawab
- Kepala Puskesmas Gombong 1

### BAB III TATA LAKSANA

- A. Tata laksana penyampaian keluhan pasien
1. Memberikan informasi layanan keluhan / komplain pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga melalui informasi yang disampaikan langsung oleh petugas informasi di Puskesmas GOMBONG 1.
  2. Penyampaian komplain / keluhan dapat menggunakan sarana media komunikasi secara tertulis atau pemberian kotak saran maupun peyampaian secara langsung / lisan kepada petugas.
  3. Informasi keluhan pasien yang masuk secara tertulis dan dari kotak saran di rekap berdasarkan periode waktu tertentu.
  4. Informasi keluhan pasien yang disampaikan secara langsung atau lisan dapat segera ditangani dengan unit yang berwenang dalam menghadapi keluhan dan segera memberikan alternatif atau solusi yang diharapkan oleh pasien.



5. Keluhan atau saran yang disampaikan segera ditindaklanjuti dengan mengetahui permasalahan yang terjadi dan mencari solusi atau alternatif penyelesaian yang terbaik bagi pasien maupun puskesmas.

B. Tata laksana menanggapi keluhan tidak langsung

1. Menyampaikan keluhan pasien melalui buku keluhan pelanggan.
2. Dilakukan pengumpulan dan rekapitulasi saran atau keluhan yang telah masuk secara berkala oleh petugas.
3. Melibatkan unit / bagian atau staf / individu yang dimaksud untuk melakukan klarifikasi internal tentang permasalahan yang telah terjadi berdasarkan kronologis kejadian.
4. Mencari solusi dan pemecahan permasalahan bersama yang melibatkan unsur – unsur terkait, bila diperlukan dapat melibatkan pimpinan dalam menyelesaikan masalah atau kebijakan maupun keputusan yang harus diambil.
5. Memberikan tanggapan atau penjelasan kepada pasien/ keluarga/ pengunjung, tentang jawaban atas permasalahan yang mereka alami.
6. Memastikan penyelesaian yang diambil dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan menemukan jalan keluar yang terbaik di kedua belah pihak.

C. Tata laksana menanggapi keluhan langsung

1. Sampaikan keluhan pasien pada tempat yang tepat, ajak pasien ke ruangan / tempat yang lebih tenang dan kondusif untuk menyampaikan keluhannya.
2. Tidak perlu panik dan tetaplah tenang, redakan emosi pasien dengan menjadi pendengar yang baik.
3. Menanggapi keluhan dengan respon yang positif.
4. Melakukan identifikasi tentang pokok permasalahan keluhan pasien.
5. Tunjukkan empati kepada pasien tentang permasalahan yang disampaikan.
6. Tetap fokus pada pangkal permasalahan yang sedang terjadi.
7. Catat semua keluhan pasien dan memberikan tanggapan/ solusi balik apabila sesuai dengan kewenangan kita dalam menjawab permasalahan tersebut.
8. Memberikan tanggapan/ konfirmasi balik yang seimbang, tetap memperhatikan kerugian dan ketidakpuasan pasien.
9. Carilah akar permasalahan yang terjadi dan buat sebagai kesimpulan untuk dijadikan bahan evaluasi dari keluhan pasien.
10. Memastikan kepuasan pasien dalam mendapatkan solusi atau alternatif pemecahan masalah yang mereka hadapi.

11. Memberikan kemudahan konfirmasi ulang/ komunikasi lanjutan dengan pasien bila diperlukan untuk klarifikasi permasalahan yang ada.

D. Tata laksana pelaporan

1. Setiap adanya keluhan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung oleh pasien tercatat dalam buku keluhan pelanggan.
2. Pencatatan dimulai berdasarkan tanggal, nama pasien, uraian kejadian (kronologis), unit atau staf yang dikeluhkan, solusi yang sudah diberikan.
3. Keluhan yang melibatkan pimpinan dalam mengambil keputusan, maka segera dilaporkan pada jam kerja, bila diluar jam kerja dapat lewat telephone atau sms.
4. Sistem pelaporan keluhan yang masuk direkap.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Seluruh keluhan pasien yang terjadi selama mendapat pelayanan di Puskesmas yang disampaikan baik secara lisan maupun secara tertulis, harus diselesaikan dan mendapat solusi terbaik demi kepuasan pasien. Dokumen yang perlu disimpan dan dilakukan pembahasan lebih lanjut adalah buku keluhan pelanggan/ pasien.

Sistem pelaporan direkap secara berkala dalam jangka waktu satu bulan dan mengetahui kepala puskesmas. Penyelesaian keluhan dapat melibatkan pihak internal maupun eksternal puskesmas untuk dapat dengan segera menyelesaikan permasalahan yang terjadi.