

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
TAHUN 2022**

PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN

Jalan : Jend. Sudirman Telp/Fax: (0742) 21144/ 221084 Kuala Tungkal

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance), yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengaduan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga di Lingkungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai, dan/atau keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

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 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 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. Kotak Pengaduan
- b. Telepon
- c. Email
- d. Media Sosial (FB)

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses permohonan izin fasyankes, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan

kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat :

1. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon ke nomor: 0852-1051-1119
2. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: tanjabbaratdinkes@gmail.com; hermanheartles@yahoo.com
3. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan kotak pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Komitmen ini mengharuskan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu Kesehatan.

Penjaminan mutu (*quality assurance*) kesehatan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Aspirasi masyarakat juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu kesehatan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Saluran Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah saluran pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, antara lain melalui kotak pengaduan, email, telepon, serta media social (FB). Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat terus ada perbaikan dan evaluasi.

Adapun alur pengaduan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, yaitu :



Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam kurun waktu bulan Januari s.d. Desember 2021 sebanyak 31 pengaduan dan Kurun waktu bulan Januari s.d Juli 2022 terdapat 8 pengaduan. Sebanyak 31 pengaduan tahun 2021 dan Pada Tahun 2022 terdapat 8 pengaduan dengan catatan bahwa terdapat beberapa pengaduan/permohonan informasi yang terkait hal yang sama/sejenis. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

NO	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah	
		2021	2022
1	Kotak Pengaduan	9	2
2	Call Center/ Telepon 0852-1051-1119	15	2
3	Email	0	0
4	Media sosial FB	7	6
5	Pengaduan disampaikan langsung (Loket Pengaduan)	0	0
	Jumlah	31	10

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah	
		2021	2022
1	Pelanggaran Disipln	-	-
2	Penyalagunaan Wewenang	-	-
3	Standar Pelayanan	4	1
4	Informasi/saran	24	7
5	Lainnya	3	2
	Jumlah	31	10

Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah		Persentase
		2021	2022	
1	Selesai	31	10	100%
2	Proses	0	0	0%
	Jumlah	31	10	100%

Tabel 4. Jumlah Pengaduan Tahun 2022

Bulan	Jan.	Feb.	Mar.	april	mei	juni	juli	agt	sept	Okt.	Nov.	Des.
Jumlah	0	0	1	1	4	1	1	-	2	-	-	-

Tabel 5. Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	KETERANGAN
				BELESAI	TIDAK BELESAI	DALAM PROSES		
1	Januari	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
2	Februari	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
3	Maret	terkait penerbitan sertifikat vaksin	1	√	-	-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P, pengumuman vaksinasi sudah diakomodir Promkes, puskesmas
4	April	Menanyakan jadwal vaksinasi covid	1	√	-	-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P, pengumuman vaksinasi sudah diakomodir Promkes, puskesmas
5	Mei	agar lebih bersih,jangan cemberut,usahakan ramah dan murah senyum	1	√	-	-	kotak pengaduan	telah diteruskan ke bagian umum dan kepegawaian
		menanyakan jadwal vaksinasi covid booster	1	√	-	-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P, pengumuman vaksinasi sudah diakomodir Promkes, puskesmas
		menanyakan pelayanan bpjs dan rujukan ke RS	1	√	-	-	Telepon	Dijawab langsung
		menanyakan pelayanan bpjs dan rujukan ke RS	1	√	-	-	Telepon	Dijawab langsung
6	Juni	Pelayanan konfirmasi lambat	1	√	-	-	kotak pengaduan	telah diteruskan ke bagian umum dan kepegawaian

7	Juli	kapank diadakaan foging ditempatnya banyak nyamuk dan limbah rumah tangga	1	v	-	-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P
8	Agustus	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
9	September	Saran Terkait Sosialisasi program dinas kesehatan keningkat paling bawah	1	v	-	-	kotak pengaduan	Telah ditindaklanjuti
		Saran Layanilah masyarakat tanpa memilih dan memilah	1	v	-	-	kotak pengaduan	telah diteruskan ke bagian umum dan kepegawaian
10	Oktober	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
11	November	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
12	Desember	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
		Jumlah	10					

BAB III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2021 dan Kurun waktu bulan Januari s.d Desember 2022, antara lain :

1. Masih banyaknya data yang belum terkelola secara optimal dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan;
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit Pengaduan Masyarakat per Jenis Pelanggaran Pelanggaran disiplin penyalahgunaan wewenang standar layanan Informasi/saran Lainnya
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit sarana pengaduan;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat.

PENUTUPAN

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengaduan Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Barat yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Kuala Tungkal, 31 Desember 2022

Koord.Sarana Pengaduan



Meira Astriana Alawi. SSi. apt.
NIP.19820509 200904 2003