

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT  
TAHUN 2023**

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-lengkapinya 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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](mailto:tanjabbaratdinkes@gmail.com); [hermanheartles@yahoo.com](mailto: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 Desember 2022 terdapat 10 pengaduan dan bulan Januari s.d Juni 2023 ada sebanyak 20 Pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan per Juni 2023**

NO	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah		
		2021	2022	2023
1	Kotak Pengaduan	9	4	0
2	Email : tanjabbaratdinkes@gmail.com	0	0	0
3	Telepon	15	2	17
4	Media sosial FB	7	4	1
5	Pengaduan disampaikan langsung	0	0	2
	Jumlah	31	10	20

**Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pengaduan Per Juni 2023**

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah		
		2021	2022	2023
1	Pelanggaran Disipln	-	-	-
2	Penyalagunaan Wewenang	-	-	-
3	Standar Pelayanan	4	1	1
4	Informasi/saran	24	7	11
5	Lainnya	3	2	8
	Jumlah	31	10	20

**Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat Per Juni 2023**

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah			Persentase
		2021	2022	2023	
1	Selesai	31	10	20	100%
2	Proses	0	0	0	0%
	Jumlah	31	10	20	100%

**Tabel 4. Jumlah Pengaduan Tahun 2022 Per Juni 2023**

Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept.	Okt.	Nov.	Des.
Jumlah	4	4	4	4	3	1						

**Tabel 5. Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Per Juni Tahun 2023**

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	KET
				SELESAI	TIDAK SELESAI	DALAM PROSES		
1	Januari	Pelayanan Rujukan RS	2	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung
		Permohonan Bantuan	2	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
2	Februari	Pelayanan Rujukan RS	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung
		Permohonan Bantuan	3	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
3	Maret	Pelayanan Rumah Sakit	1	√	-	-	Pengaduan langsung	Telah diteruskan ke RSUD Daud Arif
		Pelayanan Rujukan RS	2	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung
		Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
4	April	Pelayanan Rujukan RS	3	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung
		Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
5	Mei	Dimana bisa suntik vaksin 3 atau booster	1	√	-	-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P, pengumuman vaksinasi sudah diakomodir Promkes, puskesmas
		Menanyakan Terkait pelayanan rujukan RS	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung
		Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
6	Juni	terkait penerbitan sertifikat vaksin	1	√	-	-	Pengaduan langsung	telah diteruskan ke bagian P2P
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-

8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-
		Jumlah	20					

**Tabel 6. Telaah Pengaduan Masyarakat Per Juni Tahun 2023**

NO	BLN	POKOK PENGADUAN	JML	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TELAAH	KETERANGAN TELAAH	DITERUSKAN	KATEGORI HASIL TELAAH
				SELESAI	TIDAK SELESAI	DALAM PROSES							
1	Januari	Pelayanan Rujukan RS	2	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Informasi/saran	0217	Kategori pelayanan masyarakat, pelayanan lainnya	-	Tidak Berkadar Pengawasaan
		Permohonan Bantuan	2	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasaan
2	Februari	Pelayanan Rujukan RS	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Informasi/saran	0217	Kategori pelayanan masyarakat, pelayanan lainnya	-	Tidak Berkadar Pengawasaan
		Permohonan Bantuan	3	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasaan

3	Maret	Pelayanan Rumah Sakit	1	√	NIHIL	NIHIL	Pengaduan langsung	Telah diteruskan ke RS terkait Pelayanan	Standar Pelayanan	0209	Pelayanan Kesehatan	RSUD Daud Arif	Perlu Pengawasan, dimana pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
		Pelayanan Rujukan RS	2	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Informasi/saran	0217	Kategori pelayanan masyarakat, pelayanan lainnya	-	Tidak Berkadar Pengawasan

		Permohonan Bantuan	1	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasan
4	April	Pelayanan Rujukan RS	3	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Informasi/saran	0217	Kategori pelayanan masyarakat, pelayanan lainnya	-	Tidak Berkadar Pengawasan
		Permohonan Bantuan	1	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasan
5	Mei	menanyakan tempat vaksinasi covid booster	1	√		-	FB	telah diteruskan ke bagian P2P, pengumuman vaksinasi sudah diakomodir Promkes, puskesmas	Informasi/saran	1004	Kategori umum, surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	P2P	Tidak Berkadar Pengawasan
		Menanyakan Terkait pelayanan rujukan RS	1	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Informasi/saran	0217	Kategori pelayanan masyarakat, pelayanan lainnya	-	Tidak Berkadar Pengawasan

		Permohonan Bantuan	1	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasan
6	Juni	terkait penerbitan sertifikat vaksin	1	√	-	-	Pengaduan langsung	telah diteruskan ke bagian P2P	Informasi/saran	1004	Kategori umum, surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	P2P	Tidak Berkadar Pengawasan
7	Juli												
8	Agustus												
9	September												
10	Oktober												
11	November												
12	Desember												

		Jumlah	20									
--	--	--------	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<b>Jenis Pengaduan</b>	
01	Penyalahgunaan wewenang Pelayanan Masyarakat	01	Pelanggaran disiplin
02		02	Penyalahgunaan wewenang
03	Korupsi/ Pungli	03	Standar Pelayanan
04	Kepegawaian/ Ketenagakerjaan	04	Informasi/ Saran
05	Pertanahan/ Perumahan	05	Lainnya
06	Hukum/ peradilan dan HAM		
07	Kewaspadaan Nasional		
08	Tatalaksana/ Regulasi		
09	Lingkungan Hidup		
10	Umum		

Sumber :  
 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

### **BAB III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu 2021, 2022 dan Kurun waktu bulan Januari s.d Juni 2023, antara lain :

1. Masih banyaknya data yang belum dikelola 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, 30 Juni 2023

Koord.Sarana Pengaduan



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