

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
TAHUN 2025**

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. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

6. 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
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

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 Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

2.1 Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Pengertian pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara. Sedangkan Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Konsultasi adalah proses meminta dan memperoleh saran, pendapat, atau pertimbangan dari seseorang yang memiliki pengetahuan, keahlian atau kewenangan mengenai suatu masalah atau keputusan yang akan diambil, yang bertujuan untuk mendapatkan masukan atau solusi terhadap suatu permasalahan, memperoleh pertimbangan sebelum mengambil keputusan, meningkatkan pemahaman terhadap suatu isu atau kebijakan, dan menjamin bahwa keputusan atau tindakan yang diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengaduan masyarakat merupakan 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 Konsultasi dan 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. Konsultasi dan Pengaduan secara langsung

Konsultasi dan 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. Konsultasi dan Pengaduan secara tidak langsung

Konsultasi dan 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-lengkapnyanya 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 Konsultasi dan 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 Konsultasi dan 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 Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

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

1. Konsultasi dan Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon ke nomor: 0852-1051-1119
2. Konsultasi dan Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: tanjabbaratdinkes@gmail.com; IG: dinkestanjabbarat; Fb: dinaskesehatankab.tanjungjabungbarat; web: <http://dinkes.tanjabbarkab.go.id/>; SPAN-LAPOR
3. Konsultasi dan Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan kotak pengaduan

2.5 Laporan Penanganan Konsultasi dan 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 2025 sebanyak 28 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 1. Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Media Pengaduan

NO	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah				
		2021	2022	2023	2024	2025
1	Kotak Pengaduan	9	4	16	-	1
2	Email : tanjabbaratdinkes@gmail.com	-	-	-	-	-
3	Telepon	15	2	35	13	26
4	Media sosial FB,IG,Web	7	4	3	-	1
5	Pengaduan disampaikan langsung	-	-	27	-	-
6	SPAN-LAPOR	-	-	-	-	-
	Jumlah	31	10	81	13	28

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pengaduan

NO	Jenis Pengaduan	Jumlah				
		2021	2022	2023	2024	2025
1	Pelanggaran Disipln	-	-	-		
2	Penyalagunaan Wewenang	-	-	-		
3	Standar Pelayanan	4	1	1		
4	Informasi/saran	24	7	31	2	7
5	Lainnya	3	2	49	11	21
	Jumlah	31	10	81	13	28

Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah					Persentase
		2021	2022	2023	2024	2025	
1	Selesai	31	10	81	13	28	100%
2	Proses	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	31	10	81	13	28	100%

Tabel 4. Jumlah Pengaduan Tahun 2025

Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Jumlah	1	1	0	2	1	3	5	8	1	4	1	1

Tabel 5. Matrik Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	KETERANGAN
				SELESAI	TIDAK SELESAI	DALAM PROSES		
1	Januari	Informasi Izin Depot air Isi ulang	1	√	-	-	FB	Dijawab langsung
2	Februari	Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
3	Maret	NIHIL	0	NIHIL	-	-	NIHIL	NIHIL
4	April	Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
5	Mei	Palayanan Dinkes harus lebih ramah, ada pos satpam khusus	1	√	-	-	Kotak Saran	Tidak ada no kontak pengadu, diteruskan ke bagian hukum dan kepegawaian
6	Juni	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	3	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
7	Juli	Permintaan Rujukan dan informasi JKN	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	4	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan, RSUD

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	KETERANGAN
8	Agustus	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	5	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan, pjg, RSUD
		Permohonan Bantuan	3	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
9	September	Permintaan Rujukan dan informasi JKN	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan pjg
10	Oktober	Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	3	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
11	November	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
12	Desember	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Telah diteruskan ke PSC dan rujukan
		Jumlah	28					

Tabel 6. Telaah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JML	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TELAAH	KETERANGAN TELAAH	DITERUSKAN	KATEGORI HASIL TELAAH	Waktu Penyelesaian
				SELESAI	TIDAK SELESAI	DALAM PROSES								
1	Januari	Informasi Izin Depot air Isi ulang	1	√		-	FB	Dijawab langsung	Umum	1004	Informasi/ Saran	Bidang Kesmaa	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
2	Februari	Permohonan Bantuan	1	√		-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
3	Maret	NIHIL	0	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
4	April	Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC/PJK/PJ Rujukan	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
5	Mei	Palayanan Dinkes harus lebih ramah, ada pos satpam khusus	1	√	-	-	Kotak Saran	Tidak ada no kontak pengadu	Umum	1004	Informasi/ Saran	Bagian Hukum dan Kepegawaian	Tidak Berkadar Pengawasa n	1 hari
6	Juni	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	3	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PCS dan Pjk	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
7	Juli	Permintaan Rujukan dan informasi JKN	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PCS dan Pjk	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja

NO	BULAN	POKOK PENGADUAN	JUMLAH	TINDAK LANJUT			SARANA PENGADUAN	PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	TELAAH	KETERANGAN TELAAH	DITERUSKAN	KATEGORI HASIL TELAAH	Waktu
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	4	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PCS dan Pjk, RSUD	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
8	Agustus	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	5	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PCS dan Pjk, RSUD	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
		Permohonan Bantuan	3	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
9	September	Permintaan Rujukan dan informasi JKN	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PCS dan Pjk	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
10	Oktober	Permohonan Bantuan	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
		Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	3	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC/PJK/PJ Rujukan	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
11	November	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC/PJK/PJ Rujukan	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
12	Desember	Permohonan Bantuan dan informasi Rujuk Pasien	1	√	-	-	Telpon	Dijawab langsung	Umum	1001	Permohonan Bantuan	PSC/PJK/PJ Rujukan	Tidak Berkadar Pengawasa n	kurang dari 3 jam/ 1 hari kerja
		Jumlah	28											

Jenis Pengaduan
 Pelanggaran disiplin
 Penyalahgunaan wewenang
 Standar Pelayanan

- 01

Penyalaghunaan wewenang

01
- 02

Pelayanan Masyarakat

02
- 03

Korupsi/ Pungli

03

04	Kepegawaian/ Ketenagakerjaan	04
05	Pertanahan/ Perumahan	05
06	Hukum/ peradilan dan HAM	
07	Kewaspadaan Nasional	
08	Tatalaksana/ Regulasi	
09	Lingkungan Hidup	
10	Umum	

Informasi/
Saran

Lainnya

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 Januari s.d Desember 2025, antara lain :

1. Masih banyaknya data yang belum terkelola secara optimal dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan;

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.