



**LAPORAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
SEKTOR KESEHATAN
KABUPATEN PACITAN**

Tribulan I TAHUN 2025

PACITAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tahun 2025 terkait Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Tribulan I pada Sektor Kesehatan Kabupaten Pacitan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan **WBK** (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan **WBBM** (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi layanan kepuasan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka Organisasi Perangkat Daerah sektor Kesehatan di Kabupaten Pacitan membuka sarana pengaduan masyarakat atas saran, kritik, komentar, pertanyaan ataupun dugaan tindak pidana korupsi melalui kotak saran dan saluran Pengaduan.

Demikian laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Tribulan I Tahun 2025 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pacitan, April 2025

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PACITAN**

dr. DARU MUSTIKOAJI

Pembina Tingkat I

NIP. 19730628 200604 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA	2
1. Sumber Daya Manusia	2
2. Anggaran	3
3. Sarana dan Prasarana	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	4
BAB III PENUTUP	5
KESIMPULAN	5

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat sekarang ini pelayanan di sektor Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang utama dalam menghadapi tantangan globalisasi. Setiap daerah Kabupaten/Kota berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan di Sektor Kesehatan Kabupaten Pacitan dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertambahan tahun. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat berada pada Kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan pada salah satu pengelola yang menerapkan Pelayanan sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki tahapan kerja yang meliputi :

- a. Menerima pengaduan atas layanan masyarakat, baik melalui atau melalui kotak saran, call center, sukma e-Jatim, SP4N LAPOR, formulir pengaduan yang disosialikan melalui media social dan website resmi instansi
- b. Menindaklanjuti dengan memberi jawaban, menelaah, mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
- c. Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan;
- d. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
- e. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
- f. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan Visi dan misi Bupati Pacitan, sektor Kesehatan bertanggung jawab secara administratif sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.

Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya laporan pengaduan dilakukan dan menjadi tanggungjawab instansi terkait,

Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pelayanan publik di sektor Kesehatan, memberikan akses seluas-luasnya kepada pelanggan atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan, menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan, sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

B. SUMBER DAYA, ANGGARAN DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Pelayanan, sumber daya yang dialokasi sesuai SK Tim Penanganan Pengaduan lingkup Kesehatan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut sampai dengan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sesuai SK Tim Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi.

Adapun kompetensi sumber daya manusia terdiri atas Pembina, ketua, sekretaris, dan anggota. Berikut kami sampaikan tugas dan fungsi dari :

- Pembina mempunyai tugas dan fungsi yaitu, memberikan pengarahan kepada tim terkait penanganan pengaduan, melakukan evaluasi rutim kinerja tim penanganan pengaduan, melakukan koordinasi dengan perangkat daerah dan instansi terkait berkaitan dengan permasalahan atau pengaduan dibidang kesehatan.
- Ketua mempunyai tugas dan fungsi yaitu bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan pengaduan, melakukan koordinasi dengan seluruh tim pengaduan, membagi tugas kepada seluruh anggota tim pengaduan, melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan
- Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi yaitu mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas, menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan aduan masyarakat, menyusun laporan atau jawaban terhadap aduan
- Anggota mempunyai tugas dan fungsi yaitu menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, call center, sukma e, Instagram, web site, mengajukan aduan pelanggan kepada ketua, mengkaji permasalahan pengaduan dan mengajukan alternatif penyelesaiannya kepada Ketua Tim, menyampaikan jawaban aduan kepada pelanggan sesuai hasil diskusi kepada tim pelaksanaan harian, melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan penanganan pengaduan dibidang Kesehatan, menelaah dan melakukan konfirmasi terhadap hal hal yang

menjadi pengaduan langsung , mencatat hasil tindak lanjut pengaduan pada buku register, menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelanggan

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pacitan Tahun 2025.

3. Sarana dan Prasarana

Sektor Kesehatan Kabupaten Pacitan menyediakan layanan “Pengaduan Masyarakat ”, diantaranya :

1. Penyalpaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada jam pelayanan;
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan kedalam kotak saran / pengaduan;
3. Formulir pengaduan di Instagram;
4. Call center;
5. Sukma e Jatim;
6. SP4N LAPOR

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

1. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan

Tim Penanganan Pengaduan sektor Kesehatan Kabupaten Pacitan selama tahun 2025 Tribulan I telah menerima pengaduan sebanyak 40 permasalahan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

Tabel 1. Status Penanganan Pengaduan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	40	100 %
2	Proses	0	0%
	JUMLAH	40	100%

2. Penanganan Pengaduan Layanan Masyarakat

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke sektor pelayanan Kesehatan per saluran selama Tribulan I Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 2. Penanganan Pengaduan per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Pengaduan langsung	1
2	Ulasan Google	5
3	Form pengaduan/Google Form IG	6
4	WA Call Centre Pengaduan	13
5	Sukma E-Jatim	15
6	SP4N LAPOR	0
	JUMLAH	40

B. HAMBATAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Sektor Kesehatan di Kabupaten Pacitan Tribulan I Tahun 2025 adalah:

1. Diperlukannya sosialisasi rutin penerapan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) di lingkungan Kesehatan;
2. Perlu Kerjasama yang berkelanjutan dari semua unit pelayanan dalam menindaklanjuti aduan masyarakat sehingga tidak terjadi keluhan yang sama yang berulang
3. Diperlukannya komunikasi efektif dari petugas pelayanan Kesehatan kepada pasien yang melibatkan miss persepsi dan ketidak patina pelayanan Kesehatan;

BAB III

KESIMPULAN dan PENUTUP

KESIMPULAN

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

1. Sosialisasi rutin tentang penerapan budaya kerja 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) kepada seluruh petugas di instansi kesehatan;
2. Meningkatkan koordinasi, evaluasi, dan kerja sama kinerja tim penanganan pengaduan dan unit-unit pelayanan secara rutin terkait alur penanganan dan tindak lanjut aduan;
3. Melakukan pendekatan kepada masyarakat dan menjalin komunikasi efektif dengan upaya menanggapi aduan dengan cepat, informasi, dan solutif.
4. Pembinaan dan pelatihan peningkatan kapasitas terkait pelayanan public, komunikasi efektif, dan budaya kerja kepada pegawai di sektor Kesehatan

PENUTUP

Demikian Pelaporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Sektor Kesehatan Tribulan I Tahun 2025 disusun untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan ke depan dengan harapan dapat memberikan umpan balik terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.