LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Periode tahun 2025 - 2026

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN BANGKA TENGAH

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik pada Dinas Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik pungutan liar dan diskriminasi. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengaduan masyarakat yang efektif sebagai sarana untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan berbagai keluhan, saran, maupun masukan dari masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi penting bagi Dinas Kesehatan dalam mengetahui permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan. Pengaduan tidak hanya menjadi sarana penyelesaian permasalahan yang dialami masyarakat, tetapi juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima telah dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, diselesaikan, serta diberikan respons kepada masyarakat sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku. Monitoring dan evaluasi juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dalam proses penanganan pengaduan, mengukur efektivitas tindak lanjut, serta memastikan tidak terdapat pengaduan yang terabaikan atau tidak mendapatkan penyelesaian yang jelas.

Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat**,** baik berupa penyelesaian pengaduan, perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan sarana dan prasarana, maupun perbaikan sistem pengelolaan pengaduan. Dengan demikian, setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat memberikan nilai tambah bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan tindak lanjut monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat juga merupakan bagian dari upaya membangun budaya pelayanan yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bentuk dokumentasi, pertanggungjawaban, dan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan, tindak lanjut yang telah dilakukan, kendala yang dihadapi, serta langkah perbaikan yang akan dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang semakin efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2 DASAR HUKUM

Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik, keterbukaan informasi, serta pengelolaan pengaduan masyarakat.

Dasar pelaksanaan antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
7. Peraturan Bupati Kabupaten Bangka Tengah Nomor 92 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan.

1.3 TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Tujuan dari disusunnya laporan ini untuk:

1. Mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang telah diterima oleh Dinas Kesehatan.
2. Memastikan setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara tepat, cepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Mengidentifikasi kendala dan permasalahan yang terjadi dalam proses penerimaan, verifikasi, penanganan, dan penyelesaian pengaduan.
4. Menilai efektivitas tindak lanjut pengaduan serta kesesuaian antara penyelesaian pengaduan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan terhadap proses dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.
6. Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
7. Menyediakan bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan serta peningkatan kinerja pelayanan.
8. Mendorong terwujudnya pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi meliputi:

1. Penerimaan Pengaduan Masyarakat,
2. Verifikasi dan Klasifikasi Pengaduan,
3. Proses Tindak Lanjut Pengaduan,
4. Ketepatan Waktu Penyelesaian,
5. Kualitas Penyelesaian Pengaduan,
6. Penyampaian Informasi dan Respons kepada Pelapor,
7. Dokumentasi dan Administrasi Pengaduan,
8. Monitoring Status Pengaduan,
9. Identifikasi Kendala dan Permasalahan,
10. Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan,
11. Pemanfaatan Hasil Pengaduan sebagai Bahan Perbaikan Pelayanan,

BAB II

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara berkala oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pemeriksaan terhadap data pengaduan yang masuk, status tindak lanjut, koordinasi dengan bidang terkait, serta pemantauan terhadap penyelesaian permasalahan di lapangan.

Daftar aduan yang tercatat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2025 sd 2026

No	Sarana Pengaduan	Tanggal Masuk Laporan	Nama Pelapor/ Media Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Keterangan
1	WA (0823xxxxxxxx)	16/04/2025	Tn. PAT	Pegawai RS yang asusila	Pelapor a.n Tn. PAT yang tinggal di Lewohala RT.001/001 Kec.Ile Mandiri, Denpasar, Bali melapor salah satu bidan a.n BCSD, A.Md.Keb (PNS) RSUD Drs.H.Abu Hanifah yang sering keluar masuk menginap di Penginapan Rumah Ramita bersama pasangan di jam kerja dan berpakaian dinas dan pelapor meminta untuk melunasi hutang.	Sudah di TL (16/04/2025)

2	TIKTOK (akun sawit_milenial)	03/09/2025	Keluarga Pasien a.n. A Tjit	Pegawai yang tidak sopan saat pelayanan	Pelapor yang tinggal di Jl.Parit Tunghin Desa Terak Kecamatan Simpangkatis a.n A Tjit melaporkan pegawai bagian rujukan di Puskesmas Simpangkatis kurang sopan saat keluarga pasien meminta surat rujukan dokter saraf atas saran dokter bedah karena pasien baru 1 (satu) bulan selesai operasi payudara karena keluhan bagian leher terasa nyeri maka disarankan dokter bedah ke dokter saraf	Sudah di TL (03/09/2025)
		01/01/2026 s.d 30/06/2026	NIHIL			

Secara umum, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan

   Pengaduan masyarakat diterima melalui kanal pengaduan yang tersedia sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
2. Pencatatan

   Setiap pengaduan dicatat dan didokumentasikan untuk memudahkan proses pemantauan dan penelusuran tindak lanjut.
3. Verifikasi dan Identifikasi

   Pengaduan ditelaah untuk mengetahui substansi permasalahan, lokasi, pihak yang berkaitan, serta kewenangan perangkat daerah dalam menangani permasalahan tersebut.

4. Tindak Lanjut

   Bidang atau unit kerja terkait melakukan penanganan sesuai dengan kondisi dan jenis permasalahan. Tindak lanjut dapat berupa pemeriksaan lapangan, koordinasi, perbaikan, pemberian informasi, atau langkah lainnya sesuai kewenangan.

5. Penyelesaian

   Setelah dilakukan tindak lanjut, status penyelesaian pengaduan dicatat dan didokumentasikan.

6. Penyampaian Tanggapan

   Informasi mengenai hasil penanganan disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku.

7. Monitoring dan Evaluasi

   Status pengaduan dipantau secara berkala untuk memastikan tidak terdapat pengaduan yang terabaikan atau belum mendapatkan tindak lanjut.

BAB II

HASIL MONITORING, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT

Tabel tindak lanjut pengaduan atas aduan yang diterima pada Dinas Kesehatan Tahun 2025:

No	Sarana Pengaduan	Tanggal Masuk Laporan	Nama Pelapor/ Media Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Keterangan
1	WA (0823xxxxxxxx)	16/04/2025	Tn. PAT	Pegawai RS yang asusila	Pelapor a.n Tn. PAT yang tinggal di Lewohala RT.001/001 Kec.Ile Mandiri, Denpasar, Bali melapor salah satu bidan a.n BCSD, A.Md.Keb (PNS) RSUD Drs.H.Abu Hanifah yang sering keluar masuk menginap di Penginapan Rumah Ramita bersama pasangan di jam kerja dan berpakaian dinas dan pelapor meminta untuk melunasi hutang.	Sudah di TL (16/04/2025), Selesai di BKPSDMD tanggal 04 Juni 2025 sesuai dengan SK Bupati Bangka Tengah Tentang Penjatuhan Hukuman Disiplin Pegawai Negeri Sipil No: 100.3.3.2/339/BKPSDMD/2025	Sudah di TL (16/04/2025)
2	TIKTOK (akun sawit_milenial)	03/09/2025	Keluarga Pasien a.n. A Tjit	Pegawai yang tidak sopan saat pelayanan	Pelapor yang tinggal di Jl.Parit Tunghin Desa Terak Kecamatan Simpangkatis a.n A Tjit melaporkan pegawai bagian rujukan di Puskesmas Simpangkatis kurang sopan saat keluarga pasien meminta surat rujukan dokter saraf atas saran dokter bedah karena pasien baru 1 (satu) bulan selesai operasi payudara karena keluhan bagian leher terasa nyeri maka disarankan dokter bedah ke dokter saraf	Sudah di TL (03/09/2025) pelapor sudah di chat via tiktok, tetapi menolak jika harus hadir saat mediasi, pelapor sudah memaafkan pegawai yang dilaporkan dan berharap tidak mengulang kembali perbuatan yang tidak sopan kepada pasien. Tanggal 15/09/2025 pegawai yang dilaporkan sudah dipanggil dan meminta maaf serta berjanji tidak akan mengulangi kembali kesalahan yang telah dilakukannya.	Sudah di TL (03/09/2025)
3		01/01/2026 s.d 30/06/2026	NIHIL				

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah. Melalui kegiatan monitoring dan evaluasi, dapat diketahui perkembangan penanganan pengaduan, tingkat penyelesaian, kendala yang dihadapi, serta aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Tindak lanjut terhadap hasil monitoring dan evaluasi menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat mendapatkan penanganan sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Tindak lanjut yang dilakukan secara cepat, tepat, terkoordinasi, dan terdokumentasi akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta memberikan kepastian kepada masyarakat.

Pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik juga dapat menjadi sumber informasi bagi perangkat daerah dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dan pembangunan. Dengan demikian, pengaduan tidak hanya dipandang sebagai permasalahan yang harus diselesaikan, tetapi juga sebagai masukan yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4.2 SARAN

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, disarankan:

1. Meningkatkan koordinasi antara pengelola pengaduan dengan seluruh bidang terkait;
2. Melakukan monitoring secara berkala terhadap pengaduan yang masih dalam proses;
3. Meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat;
4. Meningkatkan kualitas dokumentasi dan pelaporan tindak lanjut;
5. Melakukan verifikasi lapangan terhadap pengaduan yang membutuhkan pemeriksaan teknis;

6. Menetapkan skala prioritas penanganan berdasarkan tingkat urgensi dan dampak terhadap masyarakat;
7. Memanfaatkan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan pembangunan;
8. Meningkatkan keterbukaan informasi mengenai perkembangan dan hasil penanganan pengaduan;
9. Melakukan evaluasi secara berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut yang konsisten, diharapkan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah dapat semakin efektif, responsif, transparan, dan akuntabel serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Koba, September 2026
Kepala Dinas,



Zaitun, S.Si., Apt., M.P.H
Pembina Utama Muda, (IV/c)
NIP 197901052005012013