

LAPORAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Alamat: Jl. HM. Sarbini Nomor 89 Kebumen

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
BAB III PENUTUP.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, diperlukan adanya pelayanan yang senantiasa berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, masukan, maupun informasi terkait pelayanan yang diterima. Pengelolaan pengaduan yang baik dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi untuk mengetahui berbagai permasalahan dan kendala yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, pengaduan tidak hanya dipandang sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen berupaya menyediakan dan mengelola sarana pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang telah ditetapkan. Setiap pengaduan yang masuk perlu dikelola secara tertib, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, koordinasi dengan pihak terkait, pemberian tanggapan, sampai dengan penyelesaian dan dokumentasi. Pengelolaan tersebut diperlukan agar setiap pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan dapat memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai penyelesaian permasalahan yang disampaikan.

Untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan secara efektif, diperlukan evaluasi secara berkala. Evaluasi pengelolaan pengaduan Tahun 2025 dilakukan untuk mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, mekanisme penanganan, tindak lanjut yang telah

dilakukan, serta berbagai kendala yang ditemukan dalam proses pengelolaan pengaduan. Hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk mengetahui aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025 Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen disusun sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan selama Tahun 2025. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan mekanisme pengelolaan pengaduan, peningkatan koordinasi dan tindak lanjut pengaduan, serta perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen. Dengan pengelolaan pengaduan yang baik dan berkelanjutan, diharapkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat terus meningkat.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 tahun 2013 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen kepada masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen.

D. Pengaduan Masyarakat

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. Ada 2 macam bentuk pengaduan yang merupakan cara atau metode yang dilakukan pengadu dalam menyampaikan pengaduan yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja petugas pengaduan dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan tentang keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui kotak saran, kanal akun media sosial (Facebook, Instagram, X, TikTok, dan YouTube), E-mail, Telepon, WhatsApp, dan beberapa aplikasi pelaporan pengaduan (Lapor Cepat Bupati, Lapor Gubernur, dan SP4N Lapor).

E. Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi pengaduan merupakan pengelompokan dari substansi pengaduan tersebut. Terdapat dua jenis klasifikasi pengaduan yakni sebagai berikut:

1. **Pengaduan Informatif** Pengaduan informatif adalah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapannya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.

2. Pengaduan Penyimpangan Pengaduan penyimpangan adalah 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.

F. Mekanisme Pengaduan

Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Flowchart Terlampir

G. Tim Pengelola Pengaduan

Terlampir

H. Sarana pengaduan

1	No WA	087732616000
2	email	dinkesppkb.kebumen@gmail.com
3	Facebook	Dinkesppkb Kab Kebumen
4	Instagram	dinkesppkb_kebumen
5	YouTube	Dinkes PPKB Kab Kebumen
6	Twitter/X	dinkesppkb_kbm
7	SP4N Lapor	https://www.lapor.go.id/
8	LaporGub	https://laporgub.jatengprov.go.id/
9	Lapor Cepat Bupati	https://laporbup.kebumenkab.go.id/v2/
10	Tik Tok	Dinkes PPKB Kebumen
11	Langsung	Jalan H.M. Sarbini Nomor 89, Kebumen, Jawa Tengah 54316

BAB II

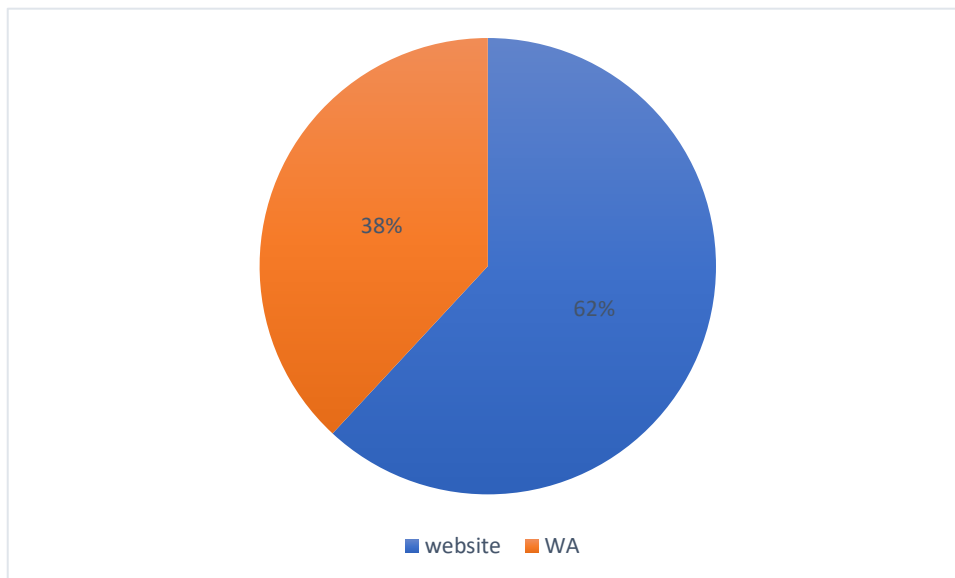
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jumlah Pengaduan

Pengaduan yang diterima oleh Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen pada tahun 2025 melalui beberapa kanal pengaduan dan telah ditindaklanjuti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk dan Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2025

NO	Bulan	Jumlah Pengaduan Masuk	Kanal pengaduan	Jumlah Pengaduan Ditindaklanjuti
1	Januari	5	3 Website 2 WA	5
2	Februari	3	1 Website 2 WA	3
3	Maret	2	1 Website 1 WA	2
4	April	0	-	-
5	Mei	3	1 Website 2 WA	3
6	Juni	2	1 Website 1 WA	2
7	Juli	3	2 Website 1 WA	3
8	Agustus	4	3 Website 1 WA	4
9	September	4	3 Website 1 WA	4
10	Oktober	3	3 Website	3
11	November	5	3 WA 2 Website	5
12	Desember	8	6 Website 2 WA	8



Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa kanal pengaduan paling banyak menerima pengaduan adalah melalui Website sebanyak 26 aduan dan WA sebanyak 16 Aduan

B. Daftar Aduan

Terlampir

C. Hambatan dan Solusi

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen Tahun 2025, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu menjadi perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan. Hambatan tersebut antara lain belum optimalnya pemahaman masyarakat mengenai kanal dan mekanisme penyampaian pengaduan, beragamnya karakteristik permasalahan yang disampaikan, kebutuhan koordinasi dengan bidang atau unit kerja terkait, serta perlunya peningkatan ketertiban dalam pencatatan dan dokumentasi pengaduan.

Selain itu, waktu penyelesaian pengaduan dapat berbeda sesuai dengan tingkat kompleksitas permasalahan dan kebutuhan koordinasi dengan pihak terkait. Pengelolaan pengaduan juga perlu didukung dengan pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang berulang dan menentukan langkah perbaikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan pengelolaan pengaduan yang

menempatkan data pengaduan sebagai salah satu sumber evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen perlu meningkatkan sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat, memperkuat koordinasi antarbidang/unit kerja, melakukan pencatatan dan pengarsipan pengaduan secara sistematis, serta melaksanakan monitoring terhadap tindak lanjut setiap pengaduan. Selain itu, rekapitulasi dan evaluasi pengaduan secara berkala perlu dilakukan agar pengaduan tidak hanya diselesaikan sebagai kasus individual, tetapi juga dapat menjadi bahan perbaikan terhadap proses dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

D. Tindak Lanjut Rekomendasi Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024

1. Meningkatkan koordinasi antarbidang/unit kerja dalam menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk:

Telah dilaksanakan dengan melakukan pertemuan dengan pemahasan tindak lanjut pengaduan

2. Mensosialisasikan akun media sosial dan nomor WhatsApp resmi pusat informasi dan pengaduan Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen melalui berbagai media dan acara:

Telah dilaksanakan baik melalui media sosial, spanduk, banner, dan acara kedinasan lainnya.

3. Melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil pengaduan dan masukan masyarakat, sehingga pengelolaan pengaduan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan, tetapi juga menjadi bahan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan:

Telah dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan cara menindaklanjuti setiap pengaduan dan masukan masyarakat, melakukan koordinasi dengan petugas/bidang terkait, mengevaluasi permasalahan yang muncul, serta melakukan perbaikan terhadap proses pelayanan sesuai hasil evaluasi.

BAB III

PENUTUP

A. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan Tahun 2025, rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pada periode berikutnya adalah:

1. Meningkatkan koordinasi antarbidang/unit kerja dalam menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk:
2. Mensosialisasikan akun media sosial dan nomor WhatsApp resmi pusat informasi dan pengaduan Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen melalui berbagai media dan acara:
3. Melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil pengaduan dan masukan masyarakat, sehingga pengelolaan pengaduan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan, tetapi juga menjadi bahan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan:

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan Tahun 2025 pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan dan masukan yang disampaikan masyarakat telah diterima, dicatat, ditindaklanjuti, serta dikoordinasikan dengan bidang atau unit kerja terkait sesuai dengan permasalahan yang disampaikan.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga telah dilakukan melalui monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang masuk. Hasil pengaduan dan masukan masyarakat dapat digunakan sebagai bahan untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan serta sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan tindak lanjut, koordinasi antarunit, ketertiban dokumentasi, serta pemanfaatan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi

pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan agar pengelolaan pengaduan dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan responsif.

Kebumen, 31 Januari 2026
Kepala Dinas Kesehatan,
Pengendalian Penduduk Dan
Keluarga Berencana Kabupaten
Kebumen

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Kebumen Health Office (Dinkes PPA KB). The stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN" at the top, "DINKES PPA KB" at the bottom, and "KEBUMEN" in the center. A blue ink signature is written across the stamp. Below the stamp, the name and NIP of the official are printed.

dr. Iwan Danardono, Sp.Rad,M.M.R
NIP.19680321 199903 1 006