

LAPORAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN SEMESTER II (JULI-SEPTEMBER) TAHUN 2026



**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.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan, saran, kritik, dan masukan dari masyarakat dapat menjadi sumber informasi bagi instansi pemerintah untuk mengetahui berbagai permasalahan yang masih terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan serta menjadi bahan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan responsif kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan perlu dilaksanakan secara tertib, terkoordinasi, dan berkelanjutan.

Evaluasi pengelolaan pengaduan Semester II Tahun 2026 dilaksanakan untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan pengaduan selama periode Juli sampai dengan September 2026. Evaluasi ini mencakup penerimaan pengaduan, pencatatan, verifikasi, koordinasi dan tindak lanjut, penyelesaian pengaduan, serta dokumentasi hasil penanganan pengaduan.

Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen serta menjadi bahan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.

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 Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan evaluasi ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama Semester II (Juli-September) Tahun 2026.

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 Dinas Kesehatan PPKB 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-lengkapnyanya 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

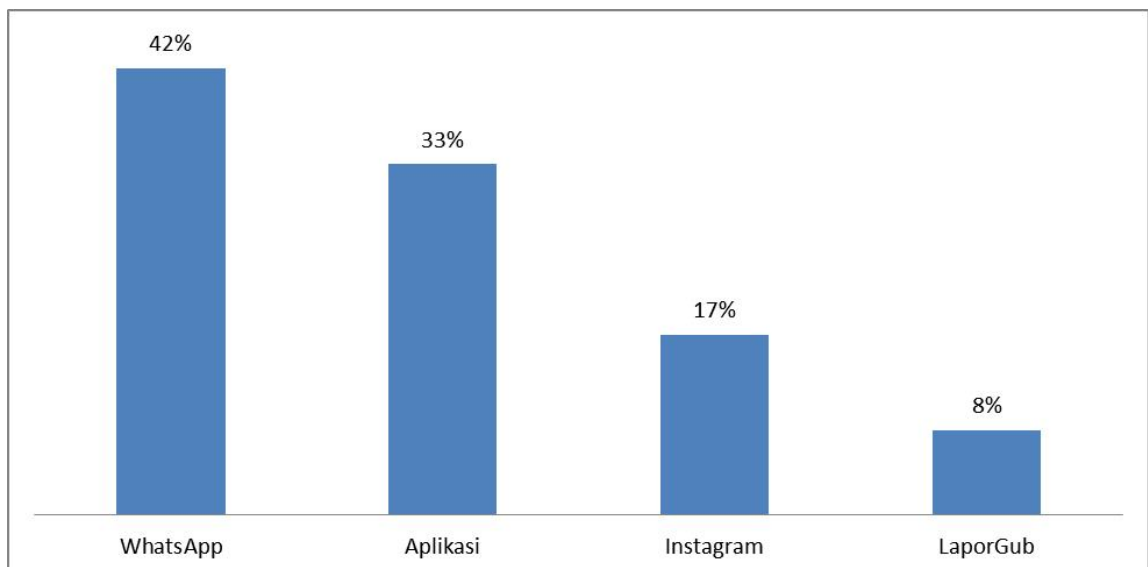
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jumlah Pengaduan

Pengaduan yang diterima oleh Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Kebumen pada tahun 2026 Semester II melalui beberapa kanal pengaduan dan telah ditindaklanjuti dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk dan Telah Ditindaklanjuti pada Tahun 2026 Semester II (Juli-September)

NO	Bulan	Jumlah Pengaduan Masuk	Kanal pengaduan	Jumlah Pengaduan Ditindaklanjuti
1	Juli	2	1 Instagram 1 LaporGub	2
2	Agustus	4	1 Aplikasi 3 WA	4
3	September	6	3 Aplikasi 2 WA 1 Instagram	4
JUMLAH		12	2 Instagram 1 LaporGub 4 Aplikasi 5 WA	12



Keterangan:

- Instagram: 2 aduan (17%)
- LaporGub: 1 aduan (8%)
- Aplikasi: 4 aduan (33%)
- WhatsApp: 5 aduan (42%)
- Total: 12 aduan (100%)

Berdasarkan media penyampaian pengaduan selama Semester II Tahun 2026, terdapat sebanyak 12 pengaduan yang diterima oleh Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2 pengaduan atau 17% disampaikan melalui Instagram, sedangkan 1 pengaduan atau 8% disampaikan melalui LaporGub, sebanyak 4 pengaduan atau 33%, dan sebanyak 5 pengaduan atau 42% disampaikan melalui Whatsapp. Data tersebut menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat disampaikan melalui media digital yang tersedia sebagai sarana penyampaian pengaduan dan masukan terhadap pelayanan.

B. Daftar Aduan

Terlampir

C. Hambatan dan Solusi

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama Semester II (Juli-September) Tahun 2026, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hambatan yang ditemui antara lain adanya pengaduan yang disampaikan dengan informasi yang belum lengkap, sehingga diperlukan klarifikasi dan verifikasi lebih lanjut untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Selain itu, substansi pengaduan yang diterima cukup beragam dan tidak seluruhnya menjadi kewenangan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen, sehingga dalam penyelesaiannya diperlukan koordinasi dengan bidang, unit pelayanan, Puskesmas, maupun instansi terkait.

Hambatan lainnya adalah terdapat pengaduan yang membutuhkan waktu dalam proses penanganannya karena perlu dilakukan pengecekan data, penelusuran informasi, maupun koordinasi dengan pihak yang

berwenang. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian pengaduan. Di samping itu, pencatatan dan dokumentasi setiap tahapan tindak lanjut perlu terus ditingkatkan agar seluruh proses penanganan pengaduan dapat dipantau dan ditelusuri dengan baik.

Sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen melakukan peningkatan koordinasi antara pengelola pengaduan dengan bidang dan unit kerja terkait. Setiap pengaduan yang masuk dilakukan identifikasi dan verifikasi berdasarkan substansi permasalahan, kemudian diteruskan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk mendapatkan tindak lanjut. Terhadap pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian dilakukan pemantauan secara berkala untuk memastikan adanya perkembangan dan penyelesaian sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

Selain itu, dilakukan peningkatan ketertiban dalam pencatatan dan dokumentasi pengaduan, mulai dari penerimaan, verifikasi, proses tindak lanjut sampai dengan penyelesaian. Informasi dan masukan yang disampaikan masyarakat juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang masih terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian laporan masyarakat, tetapi juga menjadi salah satu sumber informasi dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

D. Tindak Lanjut Rekomendasi Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2026

1. Mengevaluasi dan Perbaiki Kualitas Pelayanan.

Telah dilakukan evaluasi dan perbaikan Kualitas Pelayanan. Masukan masyarakat menjadi bahan perbaikan terhadap prosedur, koordinasi, penyampaian informasi, dan kualitas pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

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 Monitoring terhadap Hasil Tindak Lanjut

Telah dilakukan Monitoring terhadap Hasil Tindak Lanjut. Hasil tindak lanjut pengaduan dilakukan monitoring untuk memastikan bahwa permasalahan yang disampaikan telah mendapatkan penanganan. Hasil monitoring kemudian didokumentasikan dan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan dan pelayanan kepada masyarakat.

BAB III

PENUTUP

A. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan Tahun 2026 Semester II (Juli-September), rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pada periode berikutnya adalah:

1. Mengevaluasi dan Perbaiki Kualitas Pelayanan.
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 Monitoring terhadap Hasil Tindak Lanjut

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat Semester II Tahun 2026 pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan melalui saluran pengaduan yang tersedia sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, saran, maupun masukan terkait pelayanan.

Selama Semester II (Juli-September) Tahun 2026, telah diterima sebanyak 12 pengaduan masyarakat, yang terdiri dari sebanyak 2 pengaduan disampaikan melalui Instagram, sedangkan 1 pengaduan disampaikan melalui LaporGub, sebanyak sebanyak 4 pengaduan dan sebanyak 5 pengaduan atau disampaikan melalui Whatsapp. Pengaduan yang diterima selanjutnya dilakukan pencatatan, identifikasi, verifikasi, serta tindak lanjut sesuai dengan substansi dan kewenangan masing-masing.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, antara lain kelengkapan informasi yang disampaikan oleh pelapor, koordinasi dalam penanganan pengaduan yang membutuhkan keterlibatan unit

atau pihak terkait, serta ketertiban dokumentasi dan pemantauan hasil tindak lanjut. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala agar pengaduan dapat ditangani secara tepat dan terdokumentasi dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil pengaduan masyarakat Semester II (Juli-September) Tahun 2026 dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kebumen dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan serta menentukan langkah-langkah perbaikan. Pengelolaan pengaduan diharapkan tidak hanya berfokus pada penyelesaian setiap laporan, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kebumen, 30 September 2026
Kepala Dinas Kesehatan,
Pengendalian Penduduk Dan
Keluarga Berencana Kabupaten
Kebumen



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