



LAPORAN TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN KEPAHIANG TAHUN 2025

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEPAHIANG
PROVINSI BENGKULU TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA**



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Tahun 2025.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kesehatan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama tahun, Tujuan dari penanganan pengaduan ini adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Publik,

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan program kegiatan pada tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Kepahiang, Oktober 2025

Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Kepahiang



Dr. H. TAJRI FAUZAN, SKM., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700127 198903 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Maksud dan Tujuan.....	1
C.Ruang Lingkup.....	2
BAB II HASIL PENGADUAN MASYARAKAT.....	3
BAB III PENUTUP.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Tanggap terhadap pengaduan masyarakat oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti di sector ekonomi, investasi barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik.

2. Tujuan

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat .
- b. Sebagai wahana aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan sekaligus pengaduan terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pelayanan Pengaduan Masyarakat untuk semua kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang kepada masyarakat yang didalamnya menyangkut pengaduan oleh pelanggan / pengguna layanan / masyarakat yang membutuhkan kejelasan terhadap suatu permasalahan dengan mengisi form pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Dinas Kesehatan baik datang langsung ke Dinas Kesehatan kabupaten kepahiang Jalan Bhakti Husada Nomor 06 Pasar Ujung Kepahiang atau melalui Kotak saran, Telepon:085769743499 Email: www.dinkeskabkepahiang@gmail.com atau melalui Website <http://www.dinkeskepahiangkab.go.id>.

BAB II

HASIL PENGADUAN MASYARAKAT

Pada tahun anggaran 2025 tidak ada pengaduan yang masuk ke Dinas Kesehatan baik datang langsung ataupun melalui email dan website Dinas Kesehatan, sehingga tidak ada tindak lanjut dari pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaannya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dinilai dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), pengaduan Masyarakat sampai dengan akhir Desember 2025 tidak ada bentuk pengaduan masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang.

Sebagai Unit Pelayanan, Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang harus selalu memperhatikan setiap informasi dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat Dinas Kesehatan dituntut untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsure pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah yaitu penanganan pengaduan.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
3. Mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan tindaklanjut hasil pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di Dinas Kesehatan kabupaten Kepahiang selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang di masa yang akan datang.