



# PEMERINTAH KOTA TARAKAN

## DINAS KESEHATAN

Jl. Rusunawa RT.31, Pamusian, Tarakan, Kalimantan Utara 77113,  
Telp. 08115432453,  
Laman [dinkes.tarakankota.go.id](http://dinkes.tarakankota.go.id), Pos-el [dinkes.tarakankota@gmail.com](mailto:dinkes.tarakankota@gmail.com)

---

### LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA TARAKAN TAHUN Juli 2024 s.d Juni 2025

#### I. PENDAHULUAN

##### A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Dinas Kesehatan Kota Tarakan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik sehingga wajib

menyediakan sarana pengaduan dan petugas pengaduan publik, pengaduan di Dinas Kesehatan dikelola oleh Tim yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan. Untuk itu perlu disusun laporan pengaduan setiap tahun.

## B. Tujuan

1. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.

## C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik
4. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

## II. HASIL DAN MONITORING

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Juli 2024 s.d Juni 2025 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1.	Pengaduan Langsung	Pengaduan dari Kampus bahwa Bidan Praktik Mandiri mengeluarkan surat keterangan sakit kepada mahasiswa kampus tersebut yang diluar kompetensi Bidan	Dilakukan pemanggilan terhadap Bidan tersebut untuk dilakukan pembinaan dan menandatangani surat pernyataan apabila melakukan lagi akan dituntut secara hukum	
2.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Telpon/SMS/WA	-	-	Tidak ada pengaduan
4.	Website	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Email	-	-	Tidak ada pengaduan

6.	SP4N Lapor	- Petugas Loker Puskesmas Gunung Lingkas tidak ramah	- Puskesmas Gunung Lingkas melakukan pembinaan langsung kepada petugas loket dan petugas keamanan	-
----	------------	--	---	---

### III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Juli 2024 s.d Juni 2025 bahwa terdapat dua item pengaduan melalui kanal SP4N lapor dan pengaduan langsung tentang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Tarakan.

Peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Tarakan terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi berkala dan rutin melalui sarana yang tersedia.

### IV. REKOMENDASI

Diharapkan Dinas Kesehatan Kota Tarakan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, terus melakukan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif dan tidak ada keluhan masyarakat.

Mengetahui  
Kepala Dinas Kesehatan



dr. Devi Ika Indriarti, M.Kes  
NIP. 197005172002122006

Tarakan, 30 Juni 2025  
Pembuat Laporan

Sugianti, SKM  
NIP. 198105292005012016