LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN 2025



DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN

Jalan Imam Bonjol No. 04 Magetan Kode Pos 63314

Telepon (0351) 895365 Fax. (0351) 892528

Kata Pengantar

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi layanan kepuasan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka kami mewakili Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan membuka sarana pengaduan masyarakat atas saran, kritik, komentar ataupun dugaan tindak pidana korupsi melalui kotak saran, email, whatsapp, Media Sosial dinkes dan Aplikasi Lapor. Laporan ini di susun sebagai bentuk penilaian pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Kesehatan di Dinas Kesehatan. Demikian Laporan tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan Tahun 2025 ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI. ii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. TUJUAN 2
C. DASAR HUKUM 2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN 5
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN 5
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN 8
A. KESIMPULAN 8
B. SARAN 8

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yangdiselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan negara sebagai pemilik negara

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil Pengaduan ng telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Tahun 2025

B.TUJUAN

Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.

C. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

BAB II

REKAPITULASI PENGADUAN

Rencana Tindak Lanjut Pengaduan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 adalah sebagai berikut

1.Rekapitulasi tindak lanjut pengaduan Semester 1 tahun 2025

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Media Pengaduan	Nama Pengirim Aduan	Isi Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal TL Pengaduan	Status TL	Durasi Penyelesaian Pengaduan	Kesimpulan/ Keterangan (Ada/Tidak Pelanggaran)
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	01	19 Februari 2025	Pengaduan Secara Langsung (Tatap Muka)	Yoga	Pelapor bernama Tn. "Y" beralamatkan di Kota Magetan datang ke Dinas Kesehatan mengadukan tentang Laporan Surat Keterangan Dokter apakah asli atau palsu. Pelapor memiliki usaha Sablon dimana belakangan ini banyak karyawan ijin tidak masuk karena sakit dengan melampirkan surat Keterangan dokter , dimana pelapor memiliki kecurigaan bahwa Surat Keterangan Dokter Palsu karena tidak sertakan Nomor surat dan tanggal periksa.	1.pengaduan diterima Tim pengaduan 2.Pengaduan diteruskan ke Ketua Pengaduan 3.Pengaduan dilanjutkan ke Bidang Pelayanan Kesehatan Dinkes 4. Bidang Yankes melakukan Konfirmasi pada Tempat Dokter yang mengeluarkan Surat Keterangan Sakit 5. Hasil Konfirmasi disampaikan pada tim	20 Februari 2025	Selesai	1 hari	Tidak terdapat Pelanggaran

:

2. Rekapitulasi tindak lanjut pengaduan Semester 2 tahun 2025

No	Nomor Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Media Pengaduan	Nama Pengirim Aduan	Isi Aduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal TL Pengadu	Status TL	Durasi Penyel esaian	Kesimp ulan/ Keteran
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	02	8 Juli 2025	SPAN LAPOR	Anonim	Yth pemkab magetan dengan hormat berdasarkan uu nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan dan pp nomor 28 tahun 2024, salah satu syarat mutlak perpanjangan surat izin praktik nakes adalah adanya pemenuhan skp (satuan kredit profesi). satuan kredit profesi (skp) hanya dapat diterbitkan oleh lembaga penyelenggara pelatihan tenaga medis dan tenaga kesehatan terakreditasi kemenkes ri. sedangkan hingga saat ini pemkab magetan belum memiliki lembaga tersebut padahal ada ribuan nakes dan tenaga medis yang harus dipenuhi pemenuhan skp nya. kami mohon pemkab magetan melalui rsud atau uptd terkait dapat membentuk lembaga kepelatihan tenaga kesehatan. hal ini di dukung pula keberhasilan pemkab magetan dalam menyelenggarakan ayo sinau dan bagor academy setiap pekannya untuk para asn. diharapkan dengan memiliki lembaga sendiri seperti pemkab lain di jawa timur seperti contoh terlampir, bisa menambah pad kabupaten magetan dan kami nakes jika ingin menyelenggarakan pelatihan kesehatan tak perlu jauh-jauh kerjasama dengan pihak lain	Terimakasih atas masukkannya. Terkait pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lembaga Pelatihan sendiri akan dipertimbangkan sesuai kemampuan Pemkab Magetan. Sedangkan untuk pemenuhan Satuan Kredit Profesi (SKP) tenaga medis atau tenaga kesehatan khususnya dalam hal pembelajaran dapat dipenuhi dengan mengikuti kegiatan pelatihan yang diadakan Lembaga Pelatihan yang sudah ada atau yang diadakan oleh masing masing organisasi profesi. Juga bisa mengikuti pelatihan dari Kemenkes di platform SATUSEHAT. Bisa diakses di web/aplikasi SATUSEHAT SDMK pilih menu PLATARAN SEHAT selanjutnya bisa dicari menu pembelajaran sesuai kebutuhan. Jika selesai mengikuti nilai akan masuk secara otomatiskeSKPpeserta. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Dinas Kesehatan Kab. Magetan	10 Juli 2025	Selesai	2 hari	Tidak ada Pelanggaran

Pengaduan pada semester 1 dan 2 tahun 2025 di dinas kesehatan kabupaten magetan menerima 2 pengaduan .

REKAPITULASI PENGADUAN DI TAHUN 2025

NO	PERIODE	JUMLAH PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	KETERANGAN
1	SEMESTER 1 TAHUN 2025	1	PENGADUAN LANGSUNG	TERATASI
2	SEMESTER 2 TAHUN 2025	1	SPAN LAPOR	TERATASI



BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Proses penanganan pengaduan berawal dari masyarakat memberikan pertanyaan, aduan, saran serta keluhan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan melalui Whatsapp, email, media sosial (facebook

dan Instagram), SP4N Lapor, telepon dan tatap muka/langsung.n Berdasarkan pengaduan masyarakat pada tahun 2025 terdapat 2 pengaduan melalui tatap muka secara langsung dan SPAN LAPOR dan sudah teratasi

B. Saran

Diharapkan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga keluhan dari masyarakat dapat diminimalisir.

Pelayanan administrasi kesehatan yang telah berjalan dengan baik dan tidak melupakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta kesinambungan program-program inovasi agar tetap berjalan dengan baik, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Mengetahui , Desember 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN

dr. ROHMAT HIDAYAT