



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Jend. S. Parman Nomor 13, Kelurahan Jogoturunan, Kecamatan Lumajang,
Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 13 67316,
Telepon (0334) 881066, Faksimile (0334) 885184,
Laman dinkesp2kb.lumajang.go.id, Pos-el dinkesp2kb@lumajangkab.go.id

**REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SELAMA
TRIBUNAL I TAHUN 2025**

I. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409)
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851)
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866)
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
7. Keputusan Presiden RI Nomor 67 Tahun 2006 tanggal 13 Juni 2006 tentang Lembaga Ketahanan Nasional RI
8. Peraturan Gubernur Lemhannas RI Nomor 01 Tahun 2006 tanggal 5 Desember 2006 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ketahanan Nasional RI

II. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan pengaduan masyarakat adalah serangkaian instruksi yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan dari masyarakat. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan cepat, efektif, dan transparan, serta memberikan solusi yang memuaskan bagi pelapor.

a. Penyampaian Pengaduan:

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung (tatap muka), melalui telepon, email, surat, atau media lain yang disediakan.

b. Pencatatan Pengaduan:

Petugas yang menerima pengaduan wajib mencatat semua informasi yang relevan, termasuk identitas pelapor, jenis pengaduan, dan kronologi kejadian.

c. Pemberian Nomor Pengaduan

Setelah dicatat, pengaduan akan diberikan nomor unik sebagai bukti penerimaan dan memudahkan proses tindak lanjut.

d. Pemrosesan Pengaduan Verifikasi dan Analisis:

Pengaduan akan diverifikasi kebenarannya dan dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang mendasarinya.

e. Koordinasi:

Jika diperlukan, petugas akan berkoordinasi dengan pihak terkait, baik internal maupun eksternal, untuk mencari solusi terbaik.

f. Penyelesaian:

Petugas akan berupaya menyelesaikan pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memberikan informasi kepada pelapor mengenai langkah-langkah yang diambil.

g. Tindak Lanjut dan Pelaporan Penyampaian Hasil

Hasil penanganan pengaduan akan disampaikan kepada pelapor, baik secara lisan maupun tertulis.

h. Arsip

Semua dokumen terkait pengaduan akan diarsipkan dengan rapi untuk keperluan monitoring dan evaluasi.

i. Monitoring dan Evaluasi:

Kinerja penanganan pengaduan akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala untuk perbaikan di masa mendatang.

III. Alur Pengaduan Masyarakat

a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui saluran yang tersedia.

b. Petugas menerima dan mencatat pengaduan, serta memberikan nomor pengaduan.

c. Pengaduan diverifikasi dan dianalisis untuk menentukan tindakan yang tepat.

- d. Petugas melakukan koordinasi jika diperlukan.
- e. Pengaduan diselesaikan dan hasilnya disampaikan kepada pelapor.
- f. Semua proses didokumentasikan dan diarsipkan.
- g. Kinerja penanganan pengaduan dimonitor dan dievaluasi.

IV. Pentingnya SOP Pengaduan Masyarakat:

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik,
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan pengaduan, Mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang,
- c. Menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik,
- d. Memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Data Jumlah Pengaduan Masyarakat di Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang

1. Januari 2025 : 1 Pengaduan Masyarakat
2. Februari 2025 : 1 Pengaduan Masyarakat
3. Maret 2025 : 5 Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan tabel data permohonan informasi dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Permohonan informasi yang paling banyak diminta pada bulan Maret 2025 sebanyak 5 Pengaduan Masyarakat.
2. Permohonan informasi yang paling sedikit diminta pada bulan Januari dan Februari 2025 sebanyak 1 Pengaduan Masyarakat.

Jenis sarana Pengaduan Masyarakat yang digunakan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang, antara lain :

1. Facebook : <https://www.facebook.com/dinkes.lumajang>
2. Instagram : <https://www.instagram.com/dinkesp2kblumajang/>
3. Youtube : <https://www.youtube.com/@dinkesp2kblumajang>
4. Tiktok : <https://www.tiktok.com/@dinkesp2kblumajang>
5. Website : <https://dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/>

Demikian Rekapitulasi Rekapitulasi permintaan informasi selama Tribulan I Tahun 2025, untuk selanjutnya perlu ditingkatkan dan dioptimalkan kembali dalam pemanfaatan data informasi kepada masyarakat

KEPALA DINAS KESEHATAN,
PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN
KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN LUMAJANG



dr. ROSYIDAH
NIP. 19711018 200604 2 009