LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
KECAMATAN SEMEN
TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
KECAMATAN SEMEN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
KECAMATAN SEMEN
TAHUN 2024

TELAH DISAHKAN OLEH :

Kediri, 30 Desember 2024
Mengetahui
Plt. Camat Semen



ANTO RIANDOKO,S.Sos.MM
NIP. 19741009 199303 1 001

BAB I
PENDAHULUAN

Salah satu dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”. Hal tersebut merupakan landasan instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Di era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggara pemerintahan wajib menyediakan pelayanan publik yang baik, transparan dan akuntabel. Selain itu, pemerintah juga wajib menyelenggarakan Negara yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Untuk mengawal terwujudnya good governance tersebut, tentu diperlukan pengawasan baik dari internal pemerintah melalui inspektorat maupun eksternal, yaitu masyarakat.

Pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan pemerintah.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keluhan pelanggan. Ketika sebuah instansi mendapatkan keluhan dari pengguna layanan (pelanggan) maka instansi tersebut sedang mengalami masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, sehingga instansi dituntut untuk mengkomunikasikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik. Selain itu, sebuah instansi sebagai pelayan publik dituntut untuk menangani keluhan yang diterima baik secara tertulis maupun langsung menghubungi pelanggan yang bersangkutan. Hal tersebut untuk memastikan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima baik oleh instansi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, UPTD Puskesmas Plosoklaten telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui keterbukaan informasi publik dan penanganan keluhan yang baik.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, oleh karena itu pengelolaan pengaduan wajib dikelola secara baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal tersebut merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (*good service*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good service* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

BAB II

TIM PENGELOLA PENGADUAN

A. Penanggung Jawab Pengaduan

1. Nama : Anto Riandoko, S.Sos.MM
   NIP 19741009 199303 1 001
   Jabatan : Plt. Camat Semen
2. Nama : Dra. Soemarmi
   NIP 19670801 200701 2 019
   Jabatan : Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3. Nama : Dewi Mariyam
   NIP 197306291994022004
   Jabatan : Staf Pengelola Pelayanan

BAB III
WAKTU DAN MEDIA PENGADUAN

A. Waktu Penanganan Pengaduan

Waktu penanganan pengaduan dilaksanakan setiaphari kerja mulai tanggal 02 Januari sampai dengan 31 Desember 2024

B. Media Pengaduan

Kecamatan Semen memiliki sarana pengaduan melalui :

1. Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada jam pelayanan;
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/ pengaduan;
3. Survey Kepuasan :
    a. Survey Kepuasan Masyarakat
4. Telepon kantor : (0354) 771390
5. SMS atau Whatsapp Pengaduan : 085105036885
6. E-mail : kecamatansemen529@gmail.com
7. Media Sosial :
    a. Instagram : @kecamatansemen_kabkediri

BAB IV
HASIL REKAPITULASI PENGADUAN

A. Pengaduan Tatap Muka Langsung

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

B. Pengaduan Tertulis Melalui Kotak Saran

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1	Penambahan fasilitas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Kurang sosialisasi terkait layanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Penambahan fasilitas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Kualitas dan kelengkapan sarpras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Kebersihan Lingkungan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Kecepatan dan Keramahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

C. Pengaduan Melalui Survey Kepuasan

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

D. Pengaduan Melalui Telepon

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

E. Pengaduan Melalui SMS atau Whatsapp

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

F. Pengaduan Melalui E-mail

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

G. Pengaduan Melalui Media Sosial

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1	Obat yang diberikan mendekati expired date	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Sarpras timbangan tidak ada di ruang imunisasi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

H. Pengaduan Melalui Website

No	Jenis Aduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

BAB V
EVALUASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan dan rekapitulasi pengaduan pada tahun 2024 diketahui bahwa tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui lembar aduan baik pada saat pertemuan maupun dari kotak saran, serta melalui survey kepuasan masyarakat. Permasalahan yang diadukan diantaranya adalah terkait kecepatan pelayanan, sikap petugas pemberi layanan, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarpras, dan jenis layanan.

B. Tindak Lanjut

Semua pengaduan yang masuk melalui beberapa saluran media pengaduan telah diterima dan ditangani dengan status permasalahan selesai. Tindak lanjut yang dilaksanakan untuk menangani permasalahan tersebut antara lain:

1. Menyalurkan aduan yang diterima Kecamatan terkait kegiatan pelayanan kepada pemerintah desa yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
2. Melakukan advokasi kepada pemdes dan menyarankan kader untuk menggunakan sarpras yang lengkap dan standar
3. Melakukan rapat koordinasi dengan petugas pelayanan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pencetakan dokumen.
4. Melakukan pembinaan kepada petugas kebersihan untuk membuat jadwal kebersihan dan ditepati sesuai jadwal.
5. Melakukan pembinaan kepada karyawan untuk meningkatkan keramahan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan nada yang lembut saat pelayanan.
6. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait jangka waktu pelayanan dan jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Semen