



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
Iaman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
Periode Januari – Juni 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Tarakan senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai layanan laboratorium untuk mendukung upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, Labkesda Kota Tarakan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Salah satu indikator penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah tersedianya sarana dan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, saran, maupun laporan atas pelayanan yang diterima. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui berbagai kendala, kekurangan, maupun harapan masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan serta menugaskan petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap pengaduan masyarakat harus ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
laman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

Sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan tersebut, Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan telah menyediakan berbagai kanal pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan terkait pelayanan yang diberikan. Seluruh pengaduan yang masuk selanjutnya dikelola dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang berlaku guna menjamin penyelesaian yang efektif dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan pengaduan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium kesehatan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

B. Tujuan

1. Mengetahui efektivitas pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia.
3. Mengidentifikasi permasalahan, hambatan, dan kebutuhan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan laboratorium kesehatan.
4. Menjadi bahan masukan dalam penyusunan kebijakan dan rekomendasi tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan.
5. Meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang efektif, cepat, tepat, dan tuntas.



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
Iaman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang menjadi pedoman nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan menggantikan PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014.
6. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Tarakan.
7. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
Iaman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

II. HASIL DAN MONITORING

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Januari – Juni 2026 adalah sebagai berikut:

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada pengaduan
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	-	-	Tidak ada pengaduan
7	Link Kuesioner SKM	Pengaduan berupa masukan terhadap pemenuhan sarana prasarana yang belum tersedia di labkesda	Pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh admin SKM dan berkoordinasi dengan kepala Lab untuk pemenuhan sarana prasarana	Pengaduan selesai ditindak lanjuti



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
Iaman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan selama periode pelaporan, pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan melalui berbagai sarana pengaduan yang tersedia sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal pengaduan telah dicatat, ditindaklanjuti, dan dikelola sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tarakan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya jumlah pengaduan yang diterima serta tidak adanya pengaduan yang bersifat berat atau berdampak signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Meskipun demikian, pengelolaan pengaduan tetap perlu menjadi perhatian sebagai salah satu instrumen evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Monitoring dan evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa sarana pengaduan yang tersedia telah memberikan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan terkait pelayanan laboratorium kesehatan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan pengaduan perlu terus dilakukan guna mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

IV. REKOMENDASI

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium kesehatan yang telah berjalan dengan baik melalui penerapan standar pelayanan secara konsisten.
2. Meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memastikan seluruh kanal pengaduan dapat diakses, berfungsi dengan baik, dan dikelola secara responsif.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat sebagai bahan perbaikan dan pengambilan keputusan.



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
laman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dan petugas pengelola pengaduan melalui pembinaan, sosialisasi, dan pelatihan yang berkelanjutan.
5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai sarana dan mekanisme pengaduan yang tersedia agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan dengan mudah.
6. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana, prasarana, serta sistem pendukung pelayanan laboratorium kesehatan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.
7. Menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, dan masukan yang diterima secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Mengetahui,
Kepala Labkesda Kota Tarakan

Sri Wahyuni, S.Si
NIP. 198303222009022002

Tarakan, 30 Juni 2026
Pembuat Laporan

Rintis Aryani, Amd.Far
NIP : 197304042006042003



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
laman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

LAMPIRAN

1. Pengaduan yang diterima lewat link SKM

No	Tanggal	Nama	Jawaban
1	08/01/2026 12:26:25	Prhatingsih	Jika boleh utk alkohol swab pake yg sachet, tidak kapas-kapas biasa
2	27/03/2026 12:12:41	Desy Eko Purnomo	Antri nomor perlu di adakan
3	24/04/2026 13:51:14	Jember	Ruang tunggu perlu kursi untuk lansia, tik
4	04/06/2026 13:07:58	Iman wawan	Tempat standar tisu untuk wc di adakan
5	15/06/2026 11:19:55	Datu nugraha subachri	Jika pengambilan sampel darah sulit didapatkan dengan spuit 3 cc, bisa dilakukan dengan polyflex atau adbuket untuk memudahkan pengambilan sampel darah

2. Pemecahan Masalah/Solusi

a. Penggunaan Alcohol swab sachet



b. Diadakannya nomor antrian





PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
UPTD.LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

Jalan P. Antasari RT.09 No.12 Kelurahan Gunung Lingkas
laman: <http://labkesda.tarakankota.go.id> Pos-El: labkesda.tarakankota@gmail.com
Nomor HP 081351676949;
TARAKAN Kode Pos 77113

c. Ruang Tunggu untuk Lansia



d. Tempat standar untuk tisu toilet



e. Penggantian spuit 3cc dengan 1cc untuk memudahkan pengambilan sampel darah

