



LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. LATAR BELAKANG

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Di dalam Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan, disebutkan bahwa tujuan dilakukan penanganan pengaduan masyarakat terpadu adalah agar terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan, dikelompokkan menjadi :

a) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya informasi atau pengaduan dengan adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh ASN yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau negara.

b) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di



lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi KKP Kelas II Pekanbaru, yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru dibentuk sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat, dan untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.
2. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru bertujuan untuk :
 - a) Meningkatkan kemampuan pelayanan prima kepada petugas;
 - b) Menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat;
 - c) Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam menyampaikan kritik dan saran guna membantu menyempurnakan pelayanan yang diberikan.

C. RUANG LINGKUP

Penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru meliputi :

1. Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pengaduan yang masuk melalui media sosial, yaitu e-mail, whatsapp, dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.

D. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa sarana pengaduan masyarakat yang disediakan dalam rangka menampung keluhan/aduan, informasi, ketidakpuasan, aspirasi dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan KKP Kelas II Pekanbaru.

- a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail

dumaskkppekanbaru@gmail.com.



b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal KKP Kelas II Pekanbaru melalui alamat website kkppekanbaru.com, kemudian memilih menu WBK pada beranda, selanjutnya menu pengaduan masyarakat.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon tim penanganan pengaduan masyarakat yaitu 085271771477. Dan juga dapat disampaikan melalui media sosial KKP Kelas II Pekanbaru seperti Instagram dan facebook.

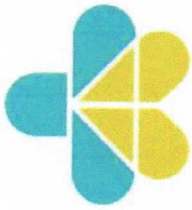
d) Kotak Saran

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan kantor induk dan di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru adalah sebagai berikut :





3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan Januari 2022 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Januari 2022 adalah Nihil.

E. KESIMPULAN

Bentuk pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru adalah melalui kotak saran. Hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Januari 2022 adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung adalah nihil pengaduan
2. Pengaduan secara tidak langsung, yaitu melalui kotak saran adalah nihil pengaduan

Pekanbaru, Januari 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, instansi maupun dari sumber-sumber lain yang relevan. Pelaporan tentang indikasi pelanggaran merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengaduan masyarakat merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mengukur tingkat kemajuan pelaksanaan dan menilai keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa dalam memberikan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Sub Pokja Dumas pada wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui perkembangan hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru.
- b. Mengetahui apakah pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ada.



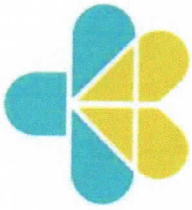
C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru bulan Januari 2022 telah dilaksanakan dengan cara :
 - a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, Instagram, facebook dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Januari 2022. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Januari 2022, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Sungai Duku	Nihil	Nihil
4	Kampung Dalam	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pel. Tanjung Buton	Nihil	Nihil
8	Pel. Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Januari 2022 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat maka dari itu tidak ada penanganan yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan yang terdapat di dalam organisasi dari sudut pandang masyarakat dan pengguna jasa. Selain itu dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dan inovasi dalam pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.



D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Januari 2022 sehingga tidak ada (nihil) dilakukan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, Januari 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Januari 2022 yang mana “nihil” pengaduan masyarakat, sehingga tidak ada (nihil) laporan penanganan pengaduan masyarakat.

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “nihil” pengaduan di Bulan Januari 2022.

Pekanbaru, Januari 2022
Ketua Sub/Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. LATAR BELAKANG

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Di dalam Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan, disebutkan bahwa tujuan dilakukan penanganan pengaduan masyarakat terpadu adalah agar terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan, dikelompokkan menjadi :

a) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya informasi atau pengaduan dengan adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh ASN yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau negara.

b) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di



lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi KKP Kelas II Pekanbaru, yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru dibentuk sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat, dan untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.
2. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru bertujuan untuk :
 - a) Meningkatkan kemampuan pelayanan prima kepada petugas;
 - b) Menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat;
 - c) Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam menyampaikan kritik dan saran guna membantu menyempurnakan pelayanan yang diberikan.

C. RUANG LINGKUP

Penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru meliputi :

1. Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pengaduan yang masuk melalui media sosial, yaitu e-mail, whatsapp, dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.

D. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa sarana pengaduan masyarakat yang disediakan dalam rangka menampung keluhan/aduan, informasi, ketidakpuasan, aspirasi dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan KKP Kelas II Pekanbaru.

- a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail

dumaskkppekanbaru@gmail.com.



b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal KKP Kelas II Pekanbaru melalui alamat website kkppekanbaru.com, kemudian memilih menu WBK pada beranda, selanjutnya menu pengaduan masyarakat.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon tim penanganan pengaduan masyarakat yaitu 0085271771477. Dan juga dapat disampaikan melalui media sosial KKP Kelas II Pekanbaru seperti Instagram dan facebook.

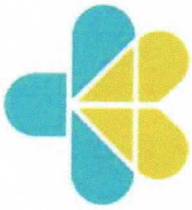
d) Kotak Saran

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan kantor induk dan di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru adalah sebagai berikut :





3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan Februari 2022 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Februari 2022 adalah Nihil.

E. KESIMPULAN

Bentuk pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru adalah melalui kotak saran. Hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Februari 2022 adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung adalah nihil pengaduan
2. Pengaduan secara tidak langsung, yaitu melalui kotak saran adalah nihil pengaduan

Pekanbaru, Februari 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, instansi maupun dari sumber-sumber lain yang relevan. Pelaporan tentang indikasi pelanggaran merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengaduan masyarakat merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mengukur tingkat kemajuan pelaksanaan dan menilai keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa dalam memberikan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Sub Pokja Dumas pada wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui perkembangan hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru.
- b. Mengetahui apakah pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ada.



C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru bulan Februari 2022 telah dilaksanakan dengan cara :
 - a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Februari 2022. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Februari 2022, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Sungai Duku	Nihil	Nihil
4	Kampung Dalam	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pel. Tanjung Buton	Nihil	Nihil
8	Pel. Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Februari 2022 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat maka dari itu tidak ada penanganan yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan yang terdapat di dalam organisasi dari sudut pandang masyarakat dan pengguna jasa. Selain itu dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dan inovasi dalam pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.

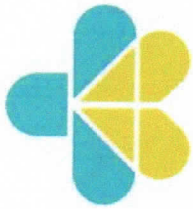


D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Februari 2022 sehingga tidak ada (nihil) dilakukan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, Februari 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Februari 2022 yang mana “nihil” pengaduan masyarakat, sehingga tidak ada (nihil) laporan penanganan pengaduan masyarakat.

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “nihil” pengaduan di Bulan Februari 2022.

Pekanbaru, Februari 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. LATAR BELAKANG

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Di dalam Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan, disebutkan bahwa tujuan dilakukan penanganan pengaduan masyarakat terpadu adalah agar terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan, dikelompokkan menjadi :

a) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya informasi atau pengaduan dengan adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh ASN yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau negara.

b) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan

Pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di



lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi KKP Kelas II Pekanbaru, yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru dibentuk sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat, dan untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.
2. Penanganan pengaduan masyarakat KKP Kelas II Pekanbaru bertujuan untuk :
 - a) Meningkatkan kemampuan pelayanan prima kepada petugas;
 - b) Menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat;
 - c) Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam menyampaikan kritik dan saran guna membantu menyempurnakan pelayanan yang diberikan.

C. RUANG LINGKUP

Penanganan pengaduan masyarakat di lingkup Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru meliputi :

1. Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pengaduan yang masuk melalui media sosial, yaitu e-mail, whatsapp, dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.

D. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa sarana pengaduan masyarakat yang disediakan dalam rangka menampung keluhan/aduan, informasi, ketidakpuasan, aspirasi dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan KKP Kelas II Pekanbaru.

- a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail

dumaskkppekanbaru@gmail.com.



b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal KKP Kelas II Pekanbaru melalui alamat website kkppekanbaru.com, kemudian memilih menu WBK pada beranda, selanjutnya menu pengaduan masyarakat.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon tim penanganan pengaduan masyarakat yaitu 0085271771477. Dan juga dapat disampaikan melalui media sosial KKP Kelas II Pekanbaru seperti Instagram dan facebook.

d) Kotak Saran

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan kantor induk dan di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru adalah sebagai berikut :





3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan Maret 2022 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Maret 2022 adalah Nihil.

E. KESIMPULAN

Bentuk pengaduan masyarakat yang masuk ke KKP Kelas II Pekanbaru adalah melalui kotak saran. Hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Maret 2022 adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung adalah nihil pengaduan
2. Pengaduan secara tidak langsung, yaitu melalui kotak saran adalah nihil pengaduan

Pekanbaru, Maret 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, instansi maupun dari sumber-sumber lain yang relevan. Pelaporan tentang indikasi pelanggaran merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Monitoring dan evaluasi terhadap hasil pengaduan masyarakat merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mengukur tingkat kemajuan pelaksanaan dan menilai keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat di wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa dalam memberikan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Sub Pokja Dumas pada wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui perkembangan hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru.
- b. Mengetahui apakah pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ada.



C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru bulan Maret 2022 telah dilaksanakan dengan cara :
 - a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal KKP Kelas II Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di KKP Kelas II Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Maret 2022. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Maret 2022, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Sungai Duku	Nihil	Nihil
4	Kampung Dalam	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pel. Tanjung Buton	Nihil	Nihil
8	Pel. Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Maret 2022 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat maka dari itu tidak ada penanganan yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan yang terdapat di dalam organisasi dari sudut pandang masyarakat dan pengguna jasa. Selain itu dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dan inovasi dalam pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru.



D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Maret 2022 sehingga tidak ada (nihil) dilakukan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan KKP Kelas II Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai KKP Kelas II Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, Maret 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003



LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET 2022
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Maret 2022 yang mana “nihil” pengaduan masyarakat, sehingga tidak ada (nihil) laporan penanganan pengaduan masyarakat.

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “nihil” pengaduan di Bulan Maret 2022.

Pekanbaru, Maret 2022
Ketua Sub Pokja Dumas

Dedy Setiawan, MPH
NIP 199010082015031003