



**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI TAHUN 2025 BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

D. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



ICG-QMS/10375

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 BKK Kelas I Pekanbaru.

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I 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 BKK Kelas I Pekanbaru.

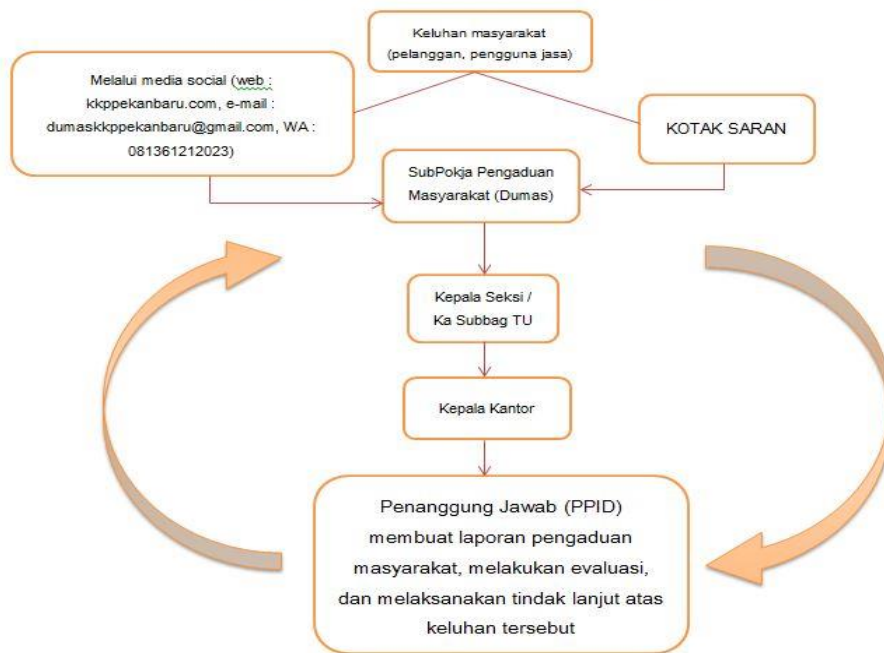
2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan Januari 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Januari 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 31 Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan Januari 2025 telah dilaksanakan dengan cara :
 - a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagram, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Januari 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Januari 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Januari 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga

memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Januari 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 31 Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Januari 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena "0 (nol)" pengaduan di Bulan Januari 2025.

Pekanbaru, 31 Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

DOKUMENTASI



Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.



ICG-QMS/10375



**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI TAHUN 2025 BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantina Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I

Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

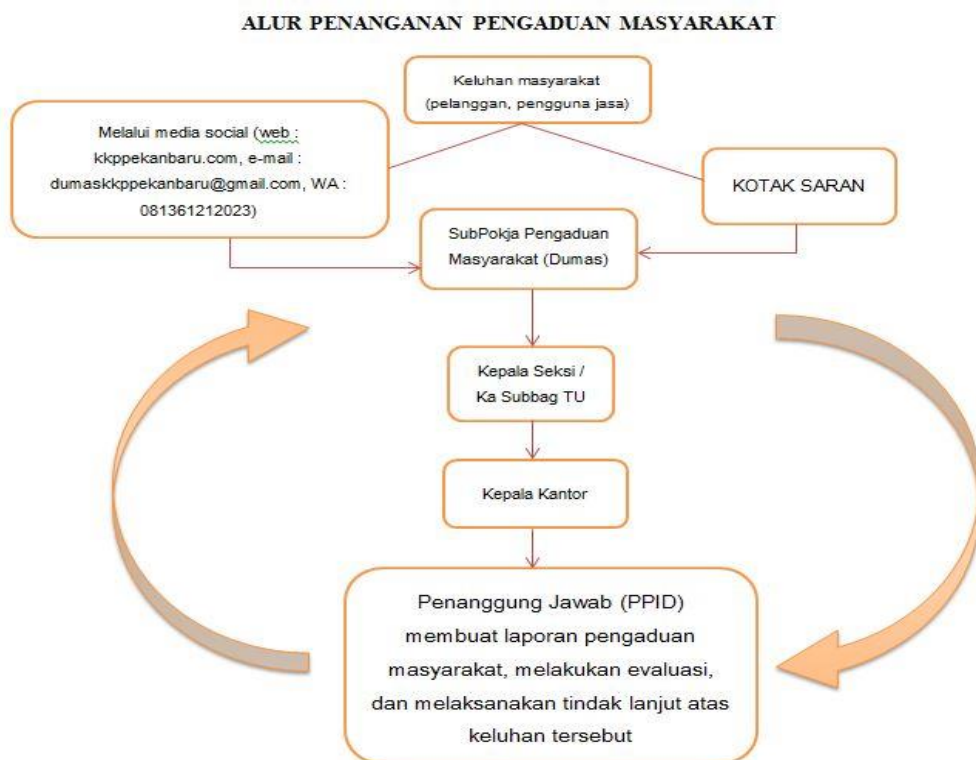
Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I Pekanbaru seperti Instagram dan facebook.

d) Kotak Saran

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

2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :



3. Hasil Kegiatan

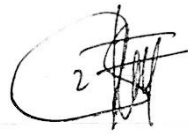
Selama Bulan Februari 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Februari 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 28 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan Februari 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

- a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Februari 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Februari 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

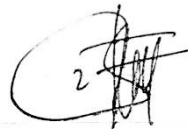
Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Februari 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Februari 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 28 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Februari 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena "0 (nol)" pengaduan di Bulan Februari 2025.

Pekanbaru, 28 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

DOKUMENTASI





**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2025 BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantina Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I

Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

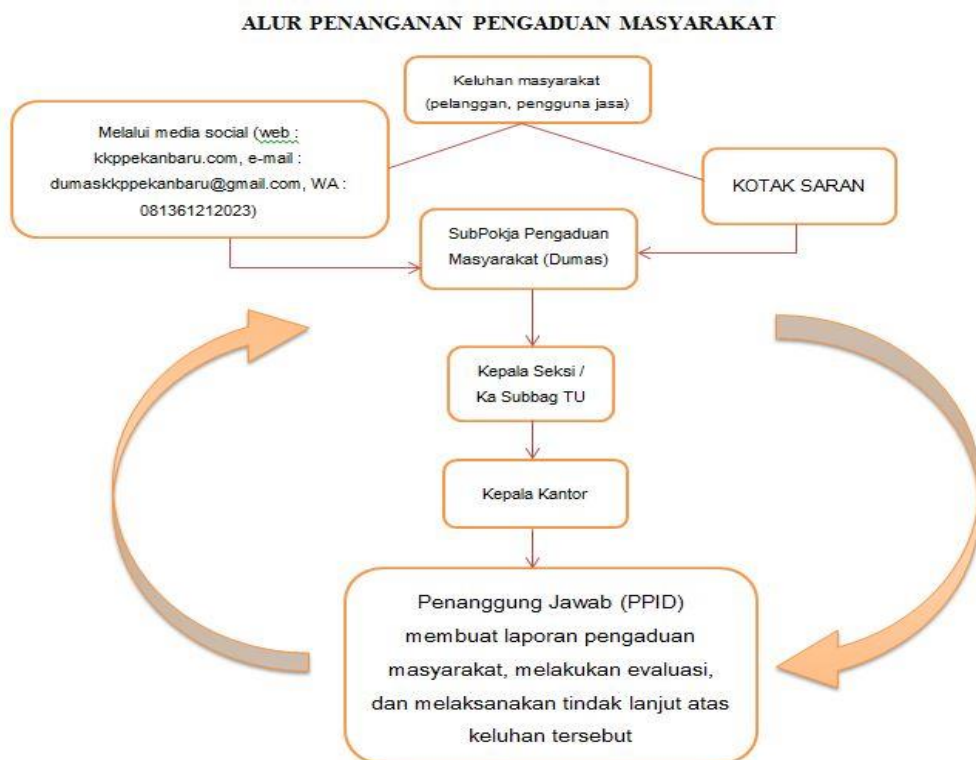
Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I Pekanbaru seperti Instagram dan facebook.

d) Kotak Saran

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

2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :



3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan Maret 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Maret 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 31 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan Maret 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

- a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Maret 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Maret 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Maret 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Maret 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 31 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

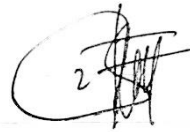
1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Maret 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “0 (nol)” pengaduan di Bulan Maret 2025.

Pekanbaru, 31 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

DOKUMENTASI





**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN APRIL TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau

ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu

pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I 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 BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :



3. Hasil Kegiatan

Selama Bulan April 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan April 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 30 April 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan April 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

- a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan April 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan April 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan April 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan April 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 30 April 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan April 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “0 (nol)” pengaduan di Bulan April 2025.

Pekanbaru, 30 April 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masvarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002



**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau

ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu

pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I 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 BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :



3. Hasil Kegiatan

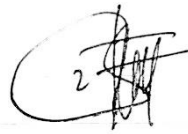
Selama Bulan Mei 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Mei 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 31 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan Mei 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

- a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Mei 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Mei 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

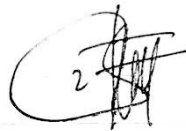
Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Mei 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Mei 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 31 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

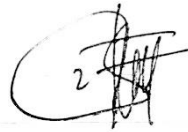
1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Mei 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “0 (nol)” pengaduan di Bulan Mei 2025.

Pekanbaru, 31 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002



**TIM PENGADUAN MASYARAKAT
PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU
2025**

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JUNI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I 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.

Berdasarkan 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 maupun keluarga dari pegawai di lingkungan Balai Kekarantina Kesehatan (BKK) Kelas I Pekanbaru, yang berisi keluhan atau

ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas serta fungsi BKK Kelas I Pekanbaru yang dilakukan oleh pegawai. Dapat pula berupa informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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. Di samping itu, penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
2. Penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru meliputi :

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

a) E-mail

Pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

dumaskkppekanbaru@gmail.com

b) Portal

Pengaduan dapat disampaikan dengan mengunjungi portal BKK Kelas I Pekanbaru melalui alamat website **kkppekanbaru.com**, kemudian memilih menu

pengaduan masyarakat. Selanjutnya, mengisi data serta kritik atau saran yang ingin disampaikan.

c) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan maupun pesan teks (whatsapp atau pesan) ke nomor telepon (*call center*) yaitu 07618417505. Dapat juga disampaikan melalui media sosial BKK Kelas I 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 BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Alur penanganan pengaduan masyarakat di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :



3. Hasil Kegiatan

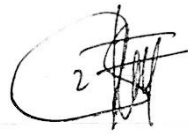
Selama Bulan Juni 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru baik melalui kotak saran atau pun media sosial. Sehingga penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Juni 2025 adalah **Nihil**.

E. KESIMPULAN

Jumlah pengaduan masyarakat yang ditujukan ke BKK Kelas I Pekanbaru adalah **Nihil** pengaduan. Baik pengaduan langsung maupun tidak langsung.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU**

A. PENDAHULUAN

Monitoring dan evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian program penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru terhadap laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, yang berasal dari masyarakat, pegawai BKK Kelas I 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 BKK Kelas I 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 Pengaduan Masyarakat pada wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

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

C. PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

1. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru bulan Juni 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

- a) Pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
 - b) Pengaduan yang masuk melalui media sosial dan saluran pengaduan masyarakat, yaitu e-mail, whatsapp, instagran, facebook dan portal BKK Kelas I Pekanbaru.
2. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di BKK Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan. Tim penanganan pengaduan masyarakat telah memeriksa dan melaporkan hasil pengaduan masyarakat yang masuk pada bulan Juni 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Juni 2025, adalah sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Nihil	Nihil
2	Bandara SSK II	Nihil	Nihil
3	Pelabuhan Laut Pekanbaru	Nihil	Nihil
4	Pelabuhan Perawang	Nihil	Nihil
5	Pelabuhan Buatan	Nihil	Nihil
6	Pelabuhan Siak	Nihil	Nihil
7	Pelabuhan RAPP Futong	Nihil	Nihil
8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Analisis

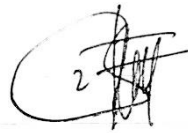
Berdasarkan laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Juni 2025 menunjukkan tidak ada (nihil) pengaduan masyarakat. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut yang dilakukan. Namun, kesempatan menerima pengaduan tetap dilaksanakan dan ditingkatkan agar bermanfaat untuk mengetahui 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 Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Tidak ada pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa ini juga memiliki interpretasi yang lain, karena bisa saja masyarakat dan pengguna jasa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan masyarakat, sehingga perlu dilakukan diskusi lebih lanjut guna keperluan sosialisasi dan sejenisnya.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Tidak terdapat pengaduan pada bulan Juni 2025 sehingga tidak ada (nihil) penanganan pengaduan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.
3. Tetap dilakukan pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru dan sosialisasi secara berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa melalui perorangan.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002

LAPORAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. Monitoring dan Evaluasi

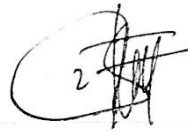
1. Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat Bulan Juni 2025 tidak ada pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat berjumlah 0 (nol)

B. Tindak Lanjut

1. Tidak ada tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat karena “0 (nol)” pengaduan di Bulan Juni 2025.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Mengetahui,
Ketua Sub Pokja Pengaduan
Masyarakat



Fazli, SKM, M.Si
NIP.198207252005011002