Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru
Jalan Rajawali Sakti No. 44, Panam
Pekanbaru 28290
(0761) 8417505
https://www.kkppekanbaru.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SUB POKJA PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I 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 yan 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.

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

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, Februari dan 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 Januari, Februari dan Maret 2025. Adapun hasil monitoring evaluasi hasil penanganan laporan pengaduan masyarakat bulan Januari, Februari dan 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

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

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan, penanganan pengaduan masyarakat untuk bulan Januari, Februari dan 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 Januari, Februari dan Maret tahun 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

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

Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru
Jalan Rajawali Sakti No. 44, Panam
Pekanbaru 28290
(0761) 8417505
https://www.kkppekanbaru.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SUB POKJA PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 yan 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.

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

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, Mei dan Juni 2025 telah dilaksanakan dengan cara :

   a) Monitoring pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.

   b) Monitoring 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. Adapun hasil monitoring dan evaluasi penanganan laporan pengaduan masyarakat 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

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

3. Analisis

Berdasarkan laporan bulanan, **tidak ada (NIHIL)** pengaduan masyarakat pada bulan April, Mei dan Juni 2025. Maka dari itu tidak ada penanganan lebih lanjut yang dilakukan. Namun, kondisi seluruh sarana untuk menerima pengaduan dari masyarakat dan pengguna jasa tetap aktif dan rutin diperiksa. 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. Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat atau pengguna jasa pada bulan April, Mei dan Juni tahun 2025 sehingga tidak ada penanganan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti.
2. 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

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

Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru
Jalan Rajawali Sakti No. 44, Panam
Pekanbaru 28290
(0761) 8417505
https://www.bkkpekanbaru.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SUB POKJA PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk melaksanakan program Reformasi Birokrasi, salah satunya melalui pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Salah satu pilar utama dalam pembangunan Zona Integritas adalah Penguatan Pengawasan, yang bertujuan untuk menciptakan sistem pengendalian internal yang efektif, serta mendorong peningkatan integritas dan akuntabilitas kinerja organisasi.

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 yan 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.

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.

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 Juli, Agustus dan September 2025 telah dilaksanakan dengan cara :
   a) Monitoring pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
   b) Monitoring 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. Adapun hasil monitoring dan evaluasi penanganan laporan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Ada	Ada
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

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.

8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Hasil Monitoring

   Berikut data penanganan pengaduan masyarakat yang diterima:

Bulan	Jumlah Pengaduan
Juli	9
Agustus	0
September	0

Berdasarkan tabel diatas pada bulan Juli terdapat Sembilan (9) pengaduan yang diterima dalam bentuk permintaan informasi. Pengaduan ini ditemukan saat pemeriksaan rutin saluran media sosial Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

4. Analisis

   Terdapat **9** pengaduan masyarakat (**permintaan informasi**) pada bulan Juli 2025. Pengaduan diterima melalui saluran media sosial Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Pengaduan ini merupakan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan dan dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggungjawab. Pada bulan Agustus dan September 2025, **tidak ada** pengaduan masyarakat yang masuk dari seluruh sarana pengaduan.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Terdapat 9 pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan pada bulan Juli 2025, namun pada bulan Agustus dan September 2025 tidak ada pengaduan masyarakat.

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.

3. Pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru tetap dilaksanakan dan sosialisasi berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa juga dilaksanakan pada kegiatan internal kantor dan melalui perorangan di wilayah kerja masing – masing.

Pekanbaru, 30 September 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.

Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru
Jalan Rajawali Sakti No. 44, Panam
Pekanbaru 28290
(0761) 8417505
https://www.bkkpekanbaru.com

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SUB POKJA PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk melaksanakan program Reformasi Birokrasi, salah satunya melalui pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Salah satu pilar utama dalam pembangunan Zona Integritas adalah Penguatan Pengawasan, yang bertujuan untuk menciptakan sistem pengendalian internal yang efektif, serta mendorong peningkatan integritas dan akuntabilitas kinerja organisasi.

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 yan 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.

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.

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 Oktober, November dan Desember 2025 telah dilaksanakan dengan cara :
   a) Monitoring pengaduan yang masuk melalui kotak saran yang ditempatkan di kantor induk dan seluruh wilayah kerja BKK Kelas I Pekanbaru.
   b) Monitoring 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. Adapun hasil monitoring dan evaluasi penanganan laporan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

No	Wilayah Kerja	Penanganan Pengaduan	Monev
1	Kantor Induk	Ada	Ada
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

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.

8	Pelabuhan Tanjung Buton	Nihil	Nihil
9	Pelabuhan Selat Panjang	Nihil	Nihil

3. Hasil Monitoring

   Berikut data pengaduan masyarakat yang diterima:

Bulan	Jumlah Pengaduan
Oktober	13
November	13
Desember	13

   Berdasarkan tabel diatas pada bulan Oktober, November dan Desember 2025 terdapat **tiga puluh sembilan (39)** pengaduan yang diterima dalam bentuk permintaan informasi. Pengaduan ini ditemukan saat pemeriksaan rutin saluran media sosial Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

4. Analisis

   Terdapat **tiga puluh sembilan (39)** pengaduan masyarakat (**berupa permintaan informasi**) pada bulan Oktober, November dan Desember 2025. Pengaduan diterima melalui saluran media sosial Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Pengaduan ini merupakan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan dan dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggungjawab.

D. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai alur penanganan pengaduan masyarakat.
2. Terdapat 39 pengaduan masyarakat berupa permintaan informasi yang diterima. Pengaduan masyarakat ini merupakan pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
3. Pengawasan terhadap sarana pengaduan masyarakat di lingkungan BKK Kelas I Pekanbaru tetap dilaksanakan dan sosialisasi berkala kepada semua pegawai BKK Kelas I Pekanbaru, lintas sektor terkait/ pengguna jasa juga dilaksanakan pada kegiatan internal kantor dan melalui perorangan di wilayah kerja masing – masing.

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.

Pekanbaru, 31 Desember 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.