

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE  
PERIODE TRIWULAN II APRIL SAMPAI JUNI 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa , karena atas kasihnya Tim Dumas dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu.

Pengaduan masyarakat (Dumas), merupakan wujud pelaksanaan kewajiban bagi lembaga negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan layanan prima dan berintegritas serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Laporan pengaduan masyarakat (Dumas) pada triwulan II (Dua) Tahun 2023 Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke diharapkan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke. Selain itu laporan ini juga sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kinerja bagi segenap penyelenggara pelayanan pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke agar melayani dengan profesional dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Tidak lupa ucapkan terima kasih kepada Tim Dumas serta pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan pengaduan masyarakat (Dumas) Triwulan II (Dua) Tahun 2023 Kantor Kesehatan pelabuhan Kelas III Merauke. Kemudian besar harapan kami terhadap masukan dan saran dari berbagai pihak guna kesempurnaan dan kelengkapan laporan ini.

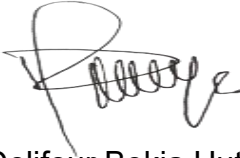
Demikian yang dapat disampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi perubahan bagi Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke

Mengetahui  
Kepala Kantor



Syarif Abubakar Katili, S.H.,M.Si  
NIP 197305161997031004

Merauke , 2 Juni 2023  
Ketua Tim Dumas



Delifour Bekia Hutagaol, SKM  
NIP 197502262002122010

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **I. Pendahuluan**

Memasuki era globalisasi dan tantang global memberikan dampak terhadap pelayanan yang prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari pelayanan prima adalah tuntutan transparansi terhadap pelayanan serta kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Hal ini perlu dilaksanakan sebagai bentuk pengawasan dari masyarakat kepada pemerintah agar semua kebijakan maupun produk yang dikeluarkan oleh lembaga pemerintah berjalan sesuai dengan harapan dan standar yang telah dibuat dan ditetapkan

Adapun salah satu contoh upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat, baik itu pihak eksternal maupun internal lembaga untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan atau penyelenggara, hal ini sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 36 dan 37 menyebutkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara negara atas pemberian layanannya

Salah satu bentuk pemberian masukan kepada penyelenggara negara atas layanan di setiap instansi adalah berupa pengaduan. Pengaduan dapat dibagi menjadi dua yakni pengaduan masyarakat dan Whistleblowing (Internal) . Pengaduan masyarakat yang biasa disingkat dengan Dumas merupakan sumbangan pikiran, saran, gagasan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintah sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Sedangkan Whistleblowing adalah pengungkapan yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai Aparatur Sipil Negara mengenai perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/ tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan yang dilakukan pejabat atau Aparatur Sipil Negara.

Kemudian agar tata kelola pengaduan dapat berjalan efektif maka diperlukannya suatu pengelolaan pengaduan yang profesional yang terdiri dari sumber daya manusia yang berkualitas dan sarana serta prasarana yang memadai. Oleh karena itu diperlukannya penyusunan laporan pengaduan secara menyeluruh dan berkesinambungan agar dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga perlu dijadikan sebagai dasar pemberian layanan yang berkualitas dan bebas korupsi bagi masyarakat yang membutuhkan.

## **II. Dasar Hukum**

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Nasional

## **III. Maksud dan Tujuan**

1. Mewujudkan Tatakelola pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien  
Transparan dan akuntable
2. Sebagai bahan masukan bagi peningkatan tata kelola pemerintah yang bersih

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat (Dumas) dapat disampaikan melalui link yang sudah ada secara elektronik yang dapat diakses melalui website KKP Kelas III Merauke yaitu [kkpmerauke.id](http://kkpmerauke.id). Dumas juga dapat disampaikan kepada Tim dumas Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke yang telah dibentuk dan ditetapkan melalui SK Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke nomor HK. 02.03/1/267/2023 tentang tim pengelola pengaduan masyarakat tanggal 19 Januari 2023

#### **B. Kriteria**

1. Dumas dalam hal ini meliputi pengaduan terhadap penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, Korupsi atau pungli yang terjadi di lingkungan KKP Kelas III Merauke
2. Seluruh aduan masyarakat yang akan disampaikan harus memenuhi kriteria yaitu dapat mencantumkan identitas pelapor, baik nama, alamat, dan dapat memberikan data dan bukti yang jelas ( untuk data pribadi tim pengelola Dumas akan menjaga kerahasiaannya)

#### **C. Pengelola**

Pengelola Pengaduan masyarakat adalah Tim pengelola Dumas yang sudah dibentuk Tim

#### **D. Penerimaan Laporan**

Dalam penerimaan laporan yang disampaikan akan disampaikan kepada tim Dumas dan akan dicatat dan , Verifikasi kebenarannya kemudian ditindaklanjuti, untuk semua laporan mengenai Dumas akan dijaga kerahasiaannya.

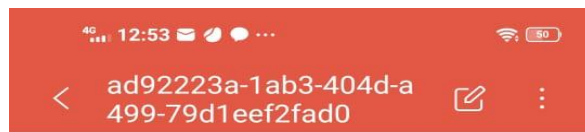
#### **E. Analisa dan Laporan**

Semua laporan Dumas yang masuk akan dianalisa dan apabila dari hasil analisa terbukti kebenarannya maka Tim Dumas akan langsung masuk ketindaklanjuti, akan tetapi apabila dari hasil analisa bahwa laporan Dumas tersebut tidak terbukti kebenarannya maka laporan dumas tersebut dinyatakan selesai. Hasilnya akan dilaporkan kepada Pimpinan

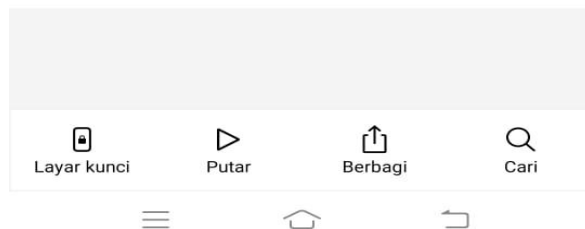
**BAB III**  
**PENGLOLAAN DAN TINDAKLANJUT**  
**PENGADUAN MASYARAKAT**

**A. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang ada melalui link pengaduan dapat disampaikan bahwa tidak di jumpai laporan melalui email KKP Merauke , melalui Google form dan melalui Kontak ke Nomor KKP Merauke serta melalui Link lapor yang sudah disediakan maka pada triwulan 1 tidak di jumpai aduan yang ditujukan ke kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III merauke atau **NIHIL Laporan**



**SCAN BARCODE UNTUK**  
**LAYANAN PENGADUAN**  
**ONLINE**



B. Form Monitoring Laporan

Form monitoring laporan Dumas pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke sebagai berikut

<b>NO</b>	<b>URAIAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Tidak ada laporan atau Aduan Masyarakat yang ditujukan kepada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke terkait aduan adanya tindakan Korupsi, pada bulan April 2023	
<b>Kesimpulan :</b>  <b>Tidak ada aduan dari masyarakat kepada satker Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke terkait pelanggaran Korupsi</b>		

## **BAB V**

### **PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN**

#### **A. Permasalahan**

1. Belum menyeluhnya penyampaian Dumas kepada masyarakat yang ada di beberapa wilayah kerja
2. Budaya yang masih kental dengan ketakutan atau enggan untuk mengadu dikarenakan masih takut akan menjadi bumerang bagi si pelapor

#### **B. Penyelesaian**

Penyelesaian masalah untuk mengatasi hal - hal yang ada maka perlu Dilakukan

1. Merencanakan kegiatan sosialisasi mengenai Dumas di wilayah kerja yang belum tersosialisasi.
2. Memberikan edukasi mengenai Dumas kepada masyarakat baik secara langsung saat bertemu orang perorang yang kita jumpai pada saat melakukan pelayanan



**BAB VI**  
**PENUTUP**

Demikia laporan pengaduan masyarakat ( Dumas) triwulan 2 (Dua) tahun 2023 di susun dengan harapan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke, dan juga sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kinerja bagi segenap penyelenggara pelayanan pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke agar melayani dengan profesional dan bebas dari korupsi dan nepotisme



Mengetahui  
Kepala Kantor

Syarif Abubakar Katili, S.H.,M.Si  
NIP 197305161997031004

Merauke , 3 Juni 2023  
Ketua Tim Dumas

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Delifour Bekia Hutagaol', written over a faint circular stamp.

Delifour Bekia Hutagaol, SKM  
NIP 197502262002122010