

LAPORAN MONITORING EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2025

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari praktik maladministrasi. Salah satu wujud nyata dari komitmen tersebut adalah dengan menyediakan **kanal layanan pengaduan masyarakat (DUMAS)** sebagai sarana partisipasi publik dalam memberikan masukan, laporan, maupun keluhan atas pelayanan yang diterima.

Layanan aduan masyarakat ini merupakan bagian dari pelaksanaan **Reformasi Birokrasi** pada **area perubahan Penguatan Pengawasan**, khususnya dalam upaya peningkatan integritas dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan. Melalui mekanisme pengaduan yang efektif, masyarakat dapat turut serta mengawasi dan memberikan umpan balik terhadap penyelenggaraan layanan kekarantinaan kesehatan.

Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan layanan aduan tersebut, perlu dilakukan **monitoring dan evaluasi secara berkala** untuk memastikan bahwa sistem aduan masyarakat berjalan dengan baik, dapat diakses oleh publik, serta ditangani secara cepat, tepat, dan transparan. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini juga bertujuan untuk menilai efektivitas kanal aduan yang tersedia (website, barcode aduan, kotak saran, serta kanal digital lainnya) dan menindaklanjuti setiap masukan guna peningkatan kualitas layanan.

Dengan demikian, penyusunan **Laporan Monitoring dan Evaluasi Aduan Masyarakat Triwulan** ini menjadi penting sebagai bahan evaluasi internal dan dasar perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan publik di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke.

B. Tujuan

Mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada yang disampaikan oleh pelanggan kepada unit pengadu untuk difasilitasi , diproses , ditindaklanjuti , didokumentasikan dan dilaporkan kepada kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke

C. Hasil monitoring evaluasi

Hasil Monitoring pada triwulan II pada periode April sampai Juni 2025 tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat seperti yang terlihat pada table berikut :

No	Bulan	Kanal Aduan	Pelapor	Terlapor	Jenis Pengaduan
1	April	Website, SP4NLapor, Ruang Aduan, Kotak Aduan, Hotline,	Nihil	Nihil	Nihil
2	Mei	Website, SP4NLapor, Ruang Aduan, Kotak Aduan, Hotline,	Nihil	Nihil	Nihil
3	Juni	Website, SP4NLapor, Ruang Aduan, Kotak Aduan, Hotline,	Nihil	Nihil	Nihil

D. Evaluasi tindaklanjut pengaduan

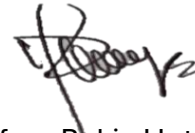
Dari hasil monitoring dumas selama triwulan I pada periode bulan April sampai Juni 2025 tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk kekanal kanal aduan yang tersedia, Walaupun pada periode triwulan I tidak terdapat aduan masyarakat yang masuk ke BKK Kelas II Merauke akan tetapi BKK Kelas II Merauke tetap melakukan sosialisasi tentang sarana aduan yang tersedia di BKK Kelas II Merauke agar dapat di gunakan oleh pengguna jasa untuk menyampaikan aduan jika ada permasalahan yang dihadapi dalam hal pelayanan di lingkungan BKK Kelas II Merauke

E. Penutup

Demikian laporan monitoring evaluasi pengaduan masyarakat di lingkungan Balai
Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke Triwulan II April sampai Juni 2025
untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Merauke, 30 Juni 2025

Ketua Tim Dumas



Delifour Bekia Hutagaol, SKM

NIP 197502262002122010