



**LAPORAN TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
BKK KELAS I GORONTALO  
(TRIWULAN I APRIL S/D JUNI 2025)**

**BAB I PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pengaduan masyarakat (Dumas) merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dalam upaya perbaikan mutu layanan pemerintah. Balai Kekearifan Kesehatan (BKK) Kelas I Gorontalo sebagai unit pelaksana teknis di bidang kekearifan kesehatan memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap masukan serta keluhan dari masyarakat.

Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat tidak hanya dilakukan saat terdapat laporan masuk, tetapi juga menjadi bagian penting dari proses monitoring berkala untuk memastikan sistem pengaduan yang tersedia berfungsi secara optimal. Pada Triwulan II Tahun 2025 (April s.d. Juni), tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal pengaduan yang tersedia. Meskipun demikian, laporan ini tetap disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan dokumentasi atas pelaksanaan kegiatan pemantauan dan tindak lanjut pengelolaan Dumas di lingkungan BKK Kelas I Gorontalo.

**B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
3. Permenkes RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
4. SE Menkes No. HK.02.02/MENKES/89/2022 tentang Penguatan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan UPT Kementerian Kesehatan.

### C. Data Pengaduan Masyarakat

Rekap Data April s/d Juni 2025 adalah :

Bulan	Jumlah Pengaduan	Sumber Pengaduan	Status Penanganan
April	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Mei	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Juni	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Total	0	–	–

## **BAB II**

### **HASIL TINDAK LANUT**

Meskipun pada Triwulan II Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, Tim Penanganan Dumas BKK Kelas I Gorontalo tetap melaksanakan kegiatan monitoring, evaluasi, dan penguatan sistem pengaduan. Adapun hasil tindak lanjut yang dilaksanakan meliputi:

#### **1. Monitoring dan Pemantauan Saluran Dumas**

- Seluruh kanal pengaduan (fisik dan digital) dipantau secara berkala dan berada dalam kondisi aktif.
- Pemeriksaan terhadap kotak saran dilakukan setiap minggu.
- Akses terhadap aplikasi LAPOR! dan email satker dijaga dan didokumentasikan secara rutin.

#### **2. Kegiatan Koordinasi Internal**

- Rapat internal Tim Penanganan Dumas untuk mengevaluasi kesiapan dan peran masing-masing anggota.
- Reviu ulang SOP dan alur penanganan pengaduan.

#### **3. Penyebarluasan Informasi Pengaduan**

- Sosialisasi kepada pengguna layanan melalui spanduk, media sosial, dan komunikasi langsung di area pelayanan.
- Pemasangan ulang dan pemeliharaan media informasi pengaduan di lingkungan kerja.

#### **4. Realisasi Dokumentasi**

- Laporan bulanan dan triwulanan terkait kondisi nihil aduan telah disusun dan diarsipkan.
- Seluruh dokumentasi didukung dengan bukti fisik seperti notulensi, dokumentasi sosialisasi, dan form monitoring.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Gorontalo mencerminkan bahwa meskipun tidak terdapat pengaduan yang masuk selama periode April hingga Juni 2025, kegiatan monitoring, sosialisasi, dan evaluasi sistem pengaduan tetap berjalan secara aktif dan terstruktur.

Nihilnya pengaduan dapat menjadi indikator awal terhadap kualitas layanan yang memuaskan, namun demikian, tetap diperlukan pendekatan strategis untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki kesadaran dan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan.

BKK Kelas I Gorontalo berkomitmen untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem pengaduan yang efektif, cepat, terbuka, dan bertanggung jawab.

Gorontalo, 30 Juni 2025  
Ketua Tim Pengelola DUMAS



Ridwan Umar, SKM  
NIP. 198501122008011002