

LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) TRIWULAN I TAHUN 2025



Kementerian Kesehatan
BKK Gorontalo



Jalan Trans Sulawesi Desa Tolotio, Tibawa,
Kabupaten Gorontalo

☎ 0431-8211111 ✉ info@kemenkes.go.id 📠 0431-824-6722

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I GORONTALO TAHUN 2025



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Penanganan pengaduan masyarakat tidak hanya menjadi mekanisme penerimaan masukan, kritik, dan keluhan, tetapi juga sebagai alat kontrol sosial serta sarana perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan, Balai Kekearifan Kesehatan (BKK) Kelas I Gorontalo melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat secara berkala. Dalam triwulan I (Januari–Maret 2025), telah dilakukan pemantauan terhadap semua kanal pengaduan dan tindak lanjut dari hasil monitoring.

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.

BAB II REKAPITULASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I

Bulan	Jumlah Pengaduan	Sumber Pengaduan	Status Penanganan
Januari	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Februari	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Maret	0	Tidak ada laporan masuk	Tidak ada
Total	0	–	–

Selama periode triwulan I tahun 2025, tidak terdapat satu pun pengaduan dari masyarakat yang diterima oleh Balai Kekearifan Kesehatan Kelas I Gorontalo, melalui kanal pengaduan apa pun (langsung, kotak saran, Si PEDRO dan media sosial, maupun email resmi instansi).

BAB III TINDAK LANJUT YANG DILAKSANAKAN

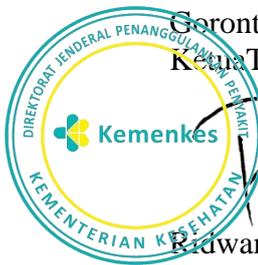
Walaupun tidak ada pengaduan yang masuk, upaya tindak lanjut dan peningkatan sistem penanganan pengaduan tetap dilakukan secara aktif, antara lain:

1. Pemeliharaan dan Optimalisasi Sistem Pengaduan
 - Memastikan kanal-kanal pengaduan aktif dan mudah diakses.
 - Penguatan sistem pencatatan dan pelaporan pengaduan, meskipun nihil.
2. Sosialisasi dan Edukasi Publik
 - Penyebaran informasi prosedur pengaduan kepada masyarakat melalui media sosial dan pamflet.
 - Pemasangan ulang banner layanan pengaduan di area pelayanan publik.
3. Peningkatan Kapasitas SDM
 - Briefing rutin kepada petugas frontliner terkait pentingnya etika layanan dan respons cepat.
 - Simulasi uji coba sistem pengaduan untuk kesiapsiagaan petugas.
4. Koordinasi dan Pengawasan Internal
 - Rapat bulanan untuk evaluasi layanan termasuk kesiapan sistem pengaduan.
 - Pelaporan rutin ke pimpinan sebagai dokumentasi pengendalian mutu layanan.

BAB IV PENUTUP

Selama Triwulan I Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat di Balai Kekearifan Kesehatan Kelas I Gorontalo. Meski demikian, upaya peningkatan kualitas layanan dan sistem pengelolaan pengaduan tetap dilaksanakan sebagai langkah preventif dan sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik yang akuntabel dan responsif.

Gorontalo, 31 Maret 2025
Ketua Tim Pengelola DUMAS



Edwan Umar, SKM
NIP. 198501122008011002