

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXI
TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI – MARET 2025)**



**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXI
TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI – MARET 2025)**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Instansi Pemerintah, Unit Kerja diperintahkan untuk melaksanakan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, dan saat ini Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI telah berkomitmen untuk membangun zona integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik. Saat ini telah terbit dan ditunjuk personil yang menangani pengaduan masyarakat lingkup BPKH XXI Palangka Raya sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Kepala BPKH Nomor SK. /BPKH.XXI/TU/UM/03/2025 Tanggal Maret 2025.

Dengan instrumen yang telah ada tersebut diharapkan pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di BPKH Wilayah XXI tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di BPKH Wilayah XXI.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tanggal 28 Agustus 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011, tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pemantapan Kawasan Hutan.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Triwulan I (Bulan Januari - Maret 2025) adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak Ada pengaduan
2	Media Sosial BPKH XXI Palangka Raya	-	-	Tidak Ada pengaduan
3	Website BPKH XXI Palangka Raya	-	-	Tidak Ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama Triwulan I (Bulan Januari - Maret 2025) diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di BPKH XXI. Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di BPKH XXI terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media yang secara langsung dapat digunakan oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada Triwulan I (Bulan Januari - Maret 2025) tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan ini monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, BPKH Wilayah XXI terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Palangka Raya, Maret 2025

Mengesahui,
Kepala Balai,



Doni Nugroho, S.Hut, M.T., M.P.P
NIP. 19800125 200501 1 008