

LAPORAN

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN SURABAYA
SEMESTER I TAHUN 2026
(JANUARI - JUNI 2026)



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Surabaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

2026

LAPORAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN SURABAYA
SEMESTER I TAHUN 2026
(JANUARI - JUNI 2026)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
Balai Besar Kekarantina Kesehatan Surabaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
2026

RINGKASAN EKSEKUTIF

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

SEMESTER I TAHUN 2026

Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Surabaya



Pelayanan informasi publik BBKK Surabaya pada Semester I Tahun 2026 menunjukkan peningkatan signifikan dengan total **823 layanan**, meningkat 83,8% dibandingkan Triwulan I.



DATA UTAMA SEMESTER I TAHUN 2026



KANAL PELAYANAN SEMESTER I

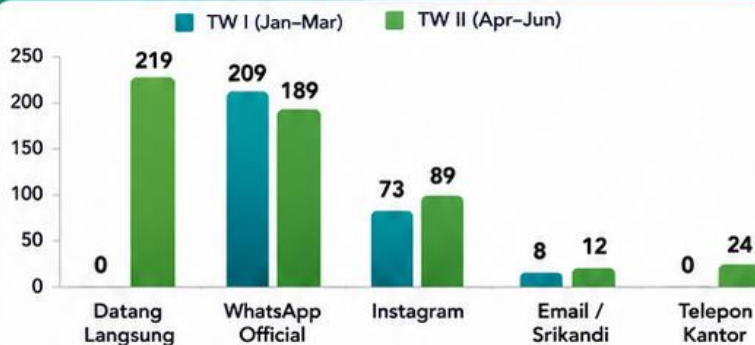


TREN PELAYANAN PER TRIWULAN



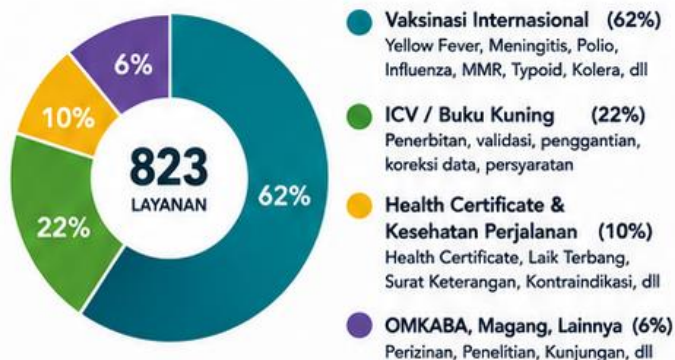
Jumlah layanan informasi publik pada Semester I Tahun 2026 mencapai 823 layanan, meningkat 83,8% dibandingkan Triwulan I.

PERBANDINGAN KANAL TW I vs TW II



Datang langsung dan telepon muncul signifikan pada TW II, sementara WhatsApp tetap menjadi kanal utama pelayanan.

TOPIK INFORMASI PALING DIMINTA SEMESTER I



- Vaksinasi Internasional (62%)**
Yellow Fever, Meningitis, Polio, Influenza, MMR, Typhoid, Kolera, dll
- ICV / Buku Kuning (22%)**
Penerbitan, validasi, penggantian, koreksi data, persyaratan
- Health Certificate & Kesehatan Perjalanan (10%)**
Health Certificate, Laik Terbang, Surat Keterangan, Kontraindikasi, dll
- OMKABA, Magang, Lainnya (6%)**
Perizinan, Penelitian, Kunjungan, dll

TEMUAN UTAMA

- ✓ Total layanan meningkat signifikan pada Semester I 2026.
- ✓ Datang langsung menjadi kanal terbesar secara kumulatif.
- ✓ WhatsApp Official tetap menjadi kanal utama digital, namun proporsinya menurun seiring meningkatnya kunjungan langsung.
- ✓ Instagram tumbuh konsisten dari TW I ke TW II.
- ✓ Email/Srikandi meningkat untuk permohonan informasi formal dan komunikasi kedinasan.
- ✓ Telepon kantor mulai digunakan kembali pada TW II.
- ✓ Permintaan informasi didominasi vaksinasi internasional, ICV, Health Certificate, dan layanan kesehatan perjalanan.



REKOMENDASI / RENCANA TINDAK LANJUT

(Berdasarkan Notula Rapat Money PPID TW II Tahun 2026)



	1 Membuat laporan PPID Semester I Tahun 2026. Diperiksa oleh Bu Ruli dan diupload di website PPID.	 7 Agustus 2026 (diperiksa) 10 Agustus 2026 (upload website PPID)
	2 Peningkatan kompetensi petugas pelayanan informasi publik selama 2 hari (10–11 Agustus 2026). - Hari ke-1: Sikap & komunikasi informasi publik (Bu Nunki), pemahaman produk pelayanan (Bu Devika), kemampuan komunikasi (Mba Ajeng) - Hari ke-2: Motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik Sasaran: 15 peserta (petugas PPID, timker 4, wilker, dan petugas informasi publik)	 10–11 Agustus 2026
	3 Melakukan pembinaan terhadap petugas informasi publik.	 Setiap Triwulan
	4 Melakukan kaji ulang terhadap SK PPID.	 2 Agustus 2026
	5 Akan diadakan rapat terkait pembahasan SOP pelayanan perizinan klinik vaksinasi internasional.	 September 2026
	6 Pokja 2 dan Pokja 6 harus mereview Standar Pelayanan dan melengkapi jika belum tersedia.	 September 2026



PERTANYAAN EVALUASI

Mengapa pada Triwulan I tidak terdapat pelayanan melalui kanal Datang Langsung dan Telepon Kantor (0 layanan), sedangkan pada Triwulan II tercatat masing-masing 219 dan 24 layanan?



Perlu verifikasi mekanisme pencatatan pada TW I dan TW II untuk memastikan apakah perbedaan tersebut mencerminkan perubahan pola layanan masyarakat atau hanya perubahan sistem pelaporan.

- ✓ Perubahan metode pencatatan pelayanan.
- ✓ Perubahan mekanisme pelayanan.
- ✓ Peningkatan aktivitas operasional (musim Haji/Umrah, vaksinasi, OMKABA, dll).
- ✓ Peningkatan kualitas monitoring dan pendokumentasian PPID.

REKOMENDASI STRATEGIS



Pertahankan kualitas dan kecepatan pelayanan pada semua kanal.



Perkuat layanan tatap muka (antrian, fasilitas, dan petugas front office).



Optimalkan WhatsApp Official dan Instagram sebagai kanal utama digital.



Perbarui dan perluas konten informasi vaksinasi internasional, ICV, OMKABA, dan kesehatan perjalanan.



Sediakan panduan (FAQ, alur layanan, biaya, persyaratan) yang mudah diakses.



Tingkatkan koordinasi internal untuk respons cepat dan konsisten.



Lakukan monitoring berkala terhadap jumlah layanan, topik dominan, waktu respons, dan kepuasan pengguna layanan.



**“Informasi Cepat, Layanan Dekat,
Kesehatan Masyarakat Terjaga”**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pelayanan Informasi Publik Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan (BBKK) Surabaya Semester I Tahun 2026 dapat disusun. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban, dokumentasi, serta evaluasi atas pelaksanaan pelayanan informasi publik selama periode Januari sampai dengan Juni 2026.

Penyelenggaraan keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui pelayanan informasi yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses, BBKK Surabaya berupaya memastikan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait pelayanan publik yang dikelola oleh BBKK Surabaya antara lain informasi tentang kekarantinaan kesehatan, kesehatan perjalanan, vaksinasi internasional, International Certificate of Vaccination (ICV), OMKABA, serta layanan lainnya.

Selama Semester I Tahun 2026 tercatat 823 layanan informasi publik. Pada Triwulan I tercatat 290 layanan dan pada Triwulan II meningkat menjadi 533 layanan. Laporan ini tidak hanya menyajikan rekapitulasi, tetapi juga analisis tren, perubahan pola kanal pelayanan, isu strategis, serta rekomendasi perbaikan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh unit kerja dan petugas yang telah mendukung pelayanan informasi publik. Laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas pelayanan informasi publik BBKK Surabaya secara berkelanjutan.

Sidoarjo, 12 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Surabaya,



Dr. Dr. Rosidi Roslan, S.IP, SKM, SH, MPH, M.Si, MAP, MH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Selama Semester I Tahun 2026, BBKK Surabaya mencatat 823 layanan informasi publik. Triwulan I menyumbang 290 layanan (35,2%), sedangkan Triwulan II menyumbang 533 layanan (64,8%). Dengan demikian, volume layanan pada Triwulan II meningkat 243 layanan atau sekitar 83.8% dibandingkan Triwulan I.

Secara kumulatif, WhatsApp Official menjadi kanal terbesar dengan 398 layanan (48.4%), diikuti Datang Langsung 219 layanan (26.6%), Instagram 162 layanan (19.7%), Telepon Kantor 24 layanan (2.9%), dan Email/Srikandi 20 layanan (2.4%).

Pola pelayanan berubah cukup tajam antara kedua triwulan. Pada Triwulan I seluruh layanan yang tercatat berasal dari kanal digital, yaitu WhatsApp Official, Instagram, dan Email/Srikandi. Pada Triwulan II, kanal Datang Langsung muncul sebagai kanal terbesar secara triwulanan dan Telepon Kantor juga mulai tercatat. Perbedaan ini perlu dibaca secara hati-hati: selain dapat mencerminkan perubahan perilaku pengguna layanan, kondisi tersebut juga menimbulkan pertanyaan evaluatif mengenai konsistensi metode pencatatan kanal pada Triwulan I dan Triwulan II.

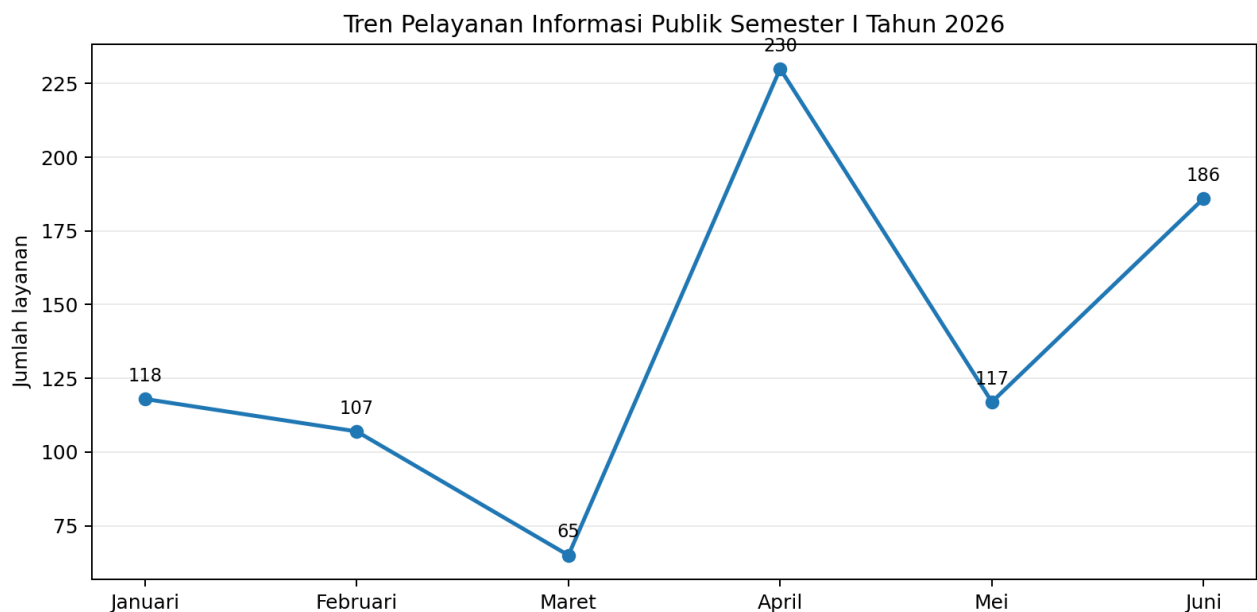
Topik permintaan informasi pada Semester I didominasi vaksinasi internasional, ICV/Buku Kuning, OMKABA, Health Certificate, Laik Terbang, Sinfaskes, magang/penelitian/kunjungan, serta berbagai informasi kesehatan perjalanan. Pada Triwulan II, permintaan terkait ICV semakin bersifat teknis, seperti validasi, koreksi data, penggantian, dan pencetakan, sehingga fungsi PPID berkembang dari sekadar penyampaian informasi menjadi fasilitasi penyelesaian masalah informasi.

Prioritas perbaikan yang direkomendasikan adalah standardisasi pencatatan seluruh kanal, penguatan FAQ dan konten edukasi, optimalisasi WhatsApp dan Instagram, penguatan front office untuk layanan tatap muka, penyusunan template respons, monitoring waktu respons, serta evaluasi berkala terhadap tren permintaan dan topik dominan.

Sebagai penguatan atas rekomendasi tersebut, hasil Rapat Pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik TW II Tahun 2026 tanggal 30 Juli 2026 telah menetapkan rencana tindak lanjut yang lebih operasional. Rencana tersebut meliputi penyusunan dan publikasi Laporan PPID Semester I Tahun 2026; peningkatan kompetensi petugas pelayanan informasi publik selama dua hari yang mencakup sikap dan komunikasi informasi publik, pemahaman dasar produk pelayanan publik, kemampuan komunikasi, serta motivasi memberikan pelayanan terbaik; pembinaan petugas informasi publik setiap triwulan;

kaji ulang SK PPID; pembahasan SOP pelayanan perizinan klinik vaksinasi internasional; serta review dan pemenuhan Standar Pelayanan oleh Pokja terkait. Rencana tindak lanjut ini menjadi bagian penting dari agenda perbaikan Semester II karena tidak hanya berfokus pada peningkatan kanal dan konten informasi, tetapi juga pada penguatan kompetensi petugas, tata kelola PPID, standardisasi prosedur, dan kelengkapan standar pelayanan.

- Laporan PPID Semester I Tahun 2026 diselesaikan, diperiksa, dan dipublikasikan melalui website PPID.
- Peningkatan kompetensi petugas pelayanan informasi publik dilaksanakan pada 10-11 Agustus 2026.
- Pembinaan petugas informasi publik dilaksanakan secara rutin setiap triwulan.
- SK PPID dikaji ulang sebagai penguatan tata kelola dan pembagian peran.
- SOP pelayanan perizinan klinik vaksinasi internasional dibahas pada September 2026.
- Pokja 2 dan Pokja 6 melakukan review Standar Pelayanan dan melengkapi standar yang belum tersedia pada September 2026.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	5
RINGKASAN EKSEKUTIF	6
DAFTAR ISI	8
BAB I.....	9
PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Dasar Hukum.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan.....	10
1.4. Ruang Lingkup	10
1.5. Metode Penyusunan	10
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	Error! Bookmark not defined.
2.1 Peran PPID BBKK Surabaya	Error! Bookmark not defined.
2.2 Profil PPID BBKK Surabaya.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	13
HASIL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK SEMESTER I 2026	13
BAB IV	16
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	16
BAB V	20
EVALUASI DAN REKOMENDASI.....	20
BAB VI	22
PENUTUP	22
LAMPIRAN.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari badan publik harus dipenuhi melalui sistem pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, sederhana, dan dapat dipertanggungjawabkan.

BBKK Surabaya sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Kesehatan memiliki interaksi yang intensif dengan masyarakat, pelaku perjalanan, fasilitas pelayanan kesehatan, agen kapal, pelaku usaha, mahasiswa, instansi pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya. Karakter pelayanan tersebut menyebabkan kebutuhan informasi yang diterima bersifat beragam, mulai dari informasi rutin hingga konsultasi teknis yang memerlukan koordinasi dengan unit terkait.

Semester I Tahun 2026 memperlihatkan dinamika yang cukup kuat. Volume pelayanan meningkat dari Triwulan I ke Triwulan II, sementara komposisi kanal berubah dari dominasi kanal digital menjadi kombinasi kanal digital dan tatap muka. Kondisi tersebut penting dianalisis untuk memastikan pelayanan informasi tidak hanya tinggi secara kuantitas, tetapi juga konsisten dalam pencatatan, responsif, dan mampu menjawab kebutuhan pengguna.

1.2 Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Ketentuan organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis bidang kekarantina kesehatan serta ketentuan internal Kementerian Kesehatan yang berlaku.

1.3 Maksud dan Tujuan

Laporan ini dimaksudkan sebagai dokumen pertanggungjawaban dan evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi publik BBKK Surabaya selama Semester I Tahun 2026.

- Menyajikan capaian pelayanan informasi publik Januari-Juni 2026.
- Menganalisis tren volume layanan dan penggunaan kanal.
- Mengidentifikasi topik informasi yang dominan.
- Membandingkan pola pelayanan Triwulan I dan Triwulan II.
- Mengidentifikasi isu dalam pencatatan dan pelaksanaan layanan.
- Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan mencakup pelayanan informasi melalui WhatsApp Official, Instagram, Email/Srikandi, Telepon Kantor, dan Datang Langsung selama Januari-Juni 2026, termasuk analisis volume, kanal, topik, waktu penyelesaian secara umum, perbandingan antartriwulan, evaluasi, dan rekomendasi.

1.5 Metode Penyusunan

Laporan disusun secara deskriptif-analitis berdasarkan rekap pelayanan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026. Data kuantitatif dihitung berdasarkan jumlah layanan per bulan dan kanal. Analisis kualitatif dilakukan dengan menelaah pola topik permintaan, karakter penggunaan kanal, dan dinamika antarperiode. Angka Triwulan I menggunakan rekap final yang telah diverifikasi, sedangkan Triwulan II mengacu pada rekap laporan pelayanan Triwulan II.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Peran PPID BBKK Surabaya

PPID BBKK Surabaya berperan dalam pengelolaan, penyediaan, pelayanan, dan dokumentasi informasi publik. Dalam pelaksanaannya, PPID menjadi penghubung antara kebutuhan informasi masyarakat dengan unit teknis yang menguasai informasi, sekaligus memastikan informasi yang diberikan akurat, relevan, dan sesuai ketentuan.

2.2 Profil PPID BBKK Surabaya

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan (BBKK) Surabaya merupakan PPID Pelaksana Unit Pelaksana Teknis dari PPID Kementerian Kesehatan. Kedudukan tersebut mengacu pada KMK No. HK.01.07/MENKES/326/2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Pengelola PPID BBKK Surabaya selanjutnya dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala BBKK Surabaya; pada Tahun 2026 ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Balai Nomor HK.02.03/C.IX.7.1/2358/2026.

PPID BBKK Surabaya bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID berfungsi sebagai penghubung antara instansi dan masyarakat dalam memberikan akses informasi yang terbuka, cepat, akurat, dan bertanggung jawab. Keberadaan PPID merupakan bagian dari komitmen BBKK Surabaya dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, khususnya dalam penyelenggaraan tugas kekarantinaan kesehatan.

2.2.1 Tugas Utama PPID BBKK Surabaya

- Menyediakan, mengelola, dan menyampaikan informasi publik secara proaktif.
- Menjamin ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.
- Menangani permohonan informasi publik dari masyarakat secara cepat dan tepat waktu.
- Melakukan pengklasifikasian informasi, meliputi informasi yang terbuka, dikecualikan, dan serta-merta.
- Mendokumentasikan seluruh informasi dan kegiatan layanan informasi di lingkungan BBKK Surabaya.

2.2.2 Komitmen Pelayanan Informasi

Dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik, PPID BBKK Surabaya berkomitmen untuk:

- Menyediakan layanan informasi yang mudah diakses oleh publik.
- Memberikan respons cepat atas permintaan informasi.
- Menjaga akurasi dan integritas informasi yang disampaikan.
- Menjamin perlindungan terhadap informasi yang dikecualikan.

2.2.3 Dasar Hukum PPID

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- HK.01.07/MENKES/326/2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- SK Kepala BBKK Surabaya Nomor HK.02.03/C.IX.7.1/2358/2026 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Surabaya

2.2.4 Sarana Layanan Informasi

PPID BBKK Surabaya menyediakan sarana pelayanan informasi secara luring dan daring sebagai berikut:

- Meja layanan informasi (offline) di Kantor BBKK Surabaya, Jl. Raya Bandara Juanda, Dukuh, Sedati Agung, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253.
- Email: karkessurabaya@gmail.com.
- Website: bbkk-surabaya.go.id.
- WhatsApp Official: 0811 3210 044 (WhatsApp only).
- Telepon: (031) 996 83747.
- Instagram: karkessurabaya.
- TikTok: Karkessurabaya.

2.2.5 Jam Pelayanan PPID

Pelayanan PPID BBKK Surabaya dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jumat, pukul 08.30-15.00 WIB.

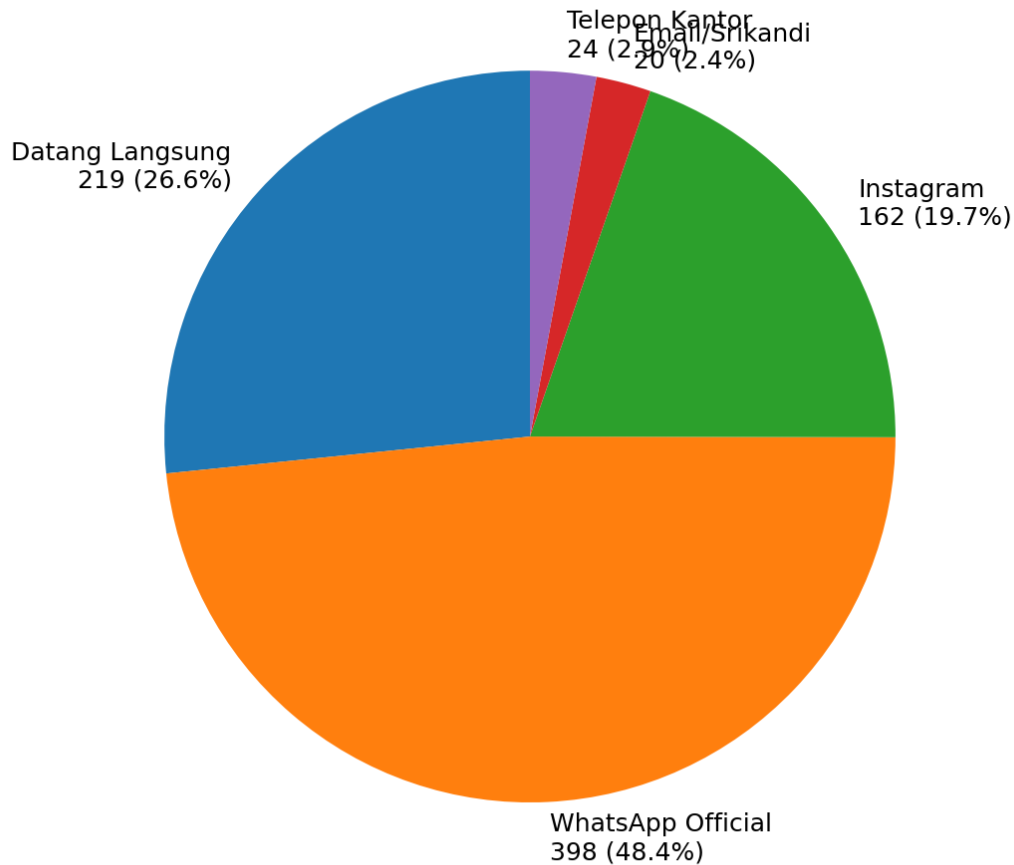
BAB III
HASIL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
SEMESTER I TAHUN 2026

3.1 Rekapitulasi Semester I

Kanal	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Semester I
Datang Langsung	0	0	0	116	48	55	219
WhatsApp Official	77	83	49	73	28	88	398
Instagram	36	21	16	23	30	36	162
Email/Srikandi	5	3	0	3	5	4	20
Telepon Kantor	0	0	0	15	6	3	24
TOTAL	118	107	65	230	117	186	823

Total pelayanan informasi publik Semester I Tahun 2026 mencapai 823 layanan. WhatsApp Official merupakan kanal terbesar secara semester dengan 398 layanan (48.4%), sedangkan Datang Langsung berada di posisi kedua dengan 219 layanan (26.6%).

Distribusi Kanal Pelayanan Semester I 2026



3.2 Hasil Triwulan I

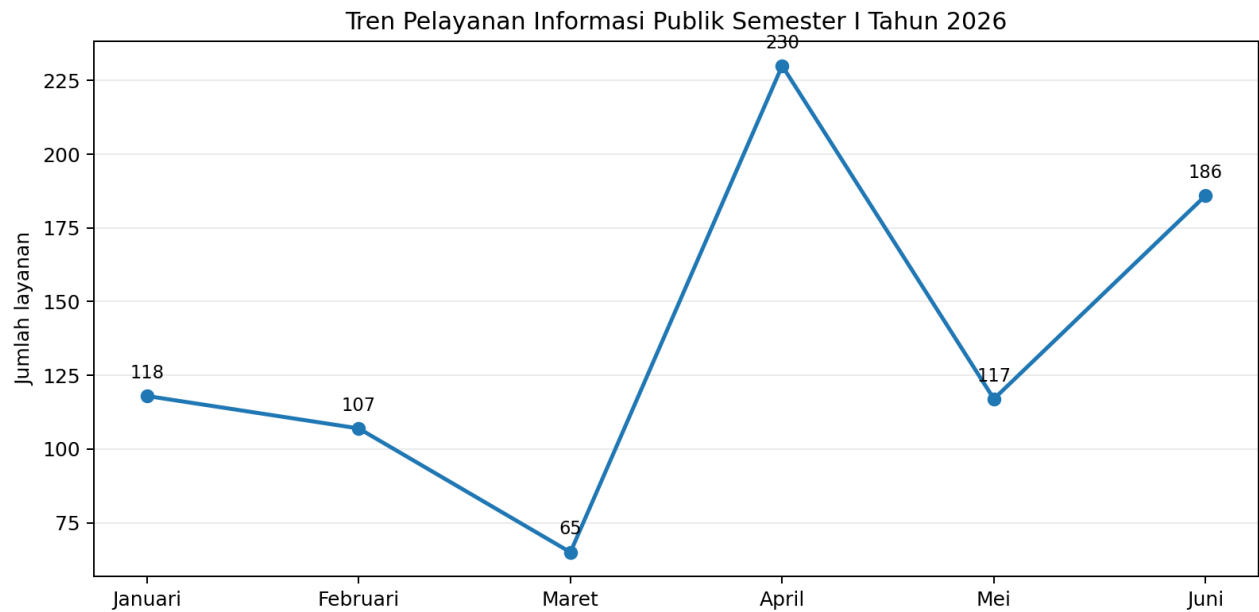
Triwulan I mencatat 290 layanan: Januari 118, Februari 107, dan Maret 65. Seluruh layanan yang tercatat berasal dari WhatsApp Official, Instagram, dan Email/Srikandi. WhatsApp mendominasi dengan 209 layanan (72,1%), Instagram 73 layanan (25,2%), dan Email/Srikandi 8 layanan (2,8%). Tidak terdapat catatan layanan melalui Datang Langsung maupun Telepon Kantor pada rekap Triwulan I.

3.3 Hasil Triwulan II

Triwulan II mencatat 533 layanan: April 230, Mei 117, dan Juni 186. Datang Langsung menjadi kanal terbesar dengan 219 layanan (41,1%), diikuti WhatsApp Official 189 layanan (35,5%), Instagram 89 layanan (16,7%), Telepon Kantor 24 layanan (4,5%), dan Email/Srikandi 12 layanan (2,3%).

3.4 Rekap Per Bulan

Januari 2026 : tercatat 118 layanan informasi publik.
Februari 2026 : tercatat 107 layanan informasi publik.
Maret 2026 : tercatat 65 layanan informasi publik.
April 2026 : tercatat 230 layanan informasi publik.
Mei 2026 : tercatat 117 layanan informasi publik.
Juni 2026 : tercatat 186 layanan informasi publik.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

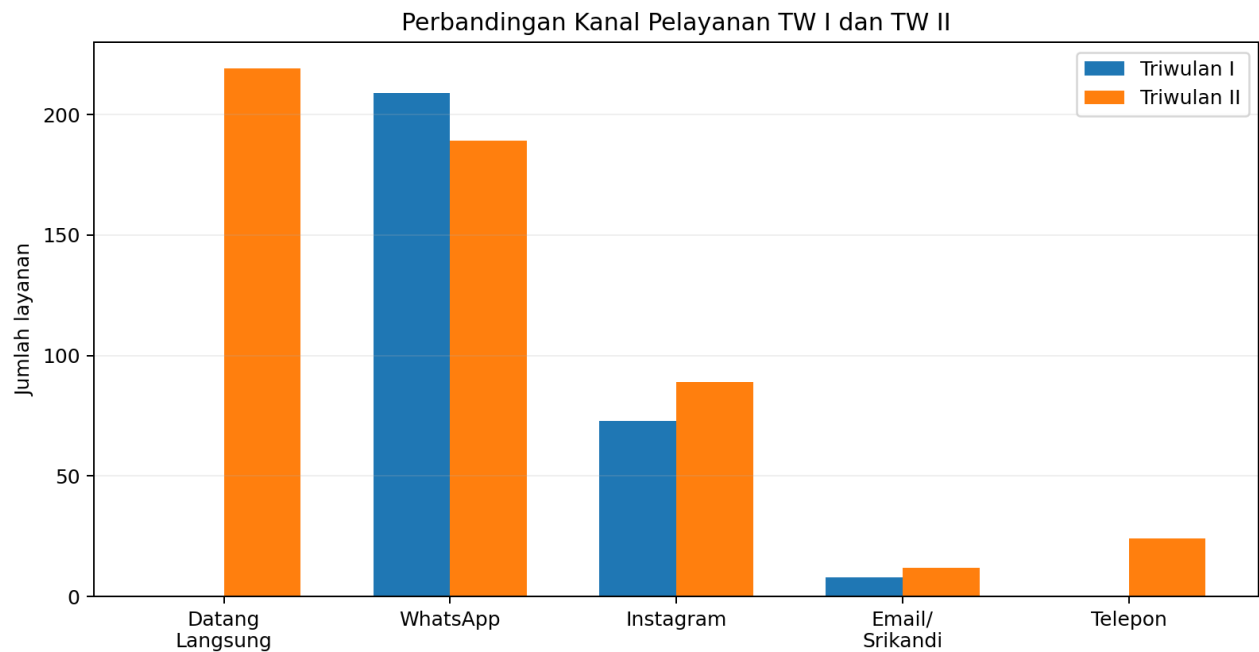
4.1 Analisis Tren Semester I

Tren bulanan Semester I menunjukkan pola yang fluktuatif. Januari mencatat 118 layanan, turun menjadi 107 pada Februari dan 65 pada Maret. Memasuki April, jumlah layanan melonjak menjadi 230, turun menjadi 117 pada Mei, lalu kembali meningkat menjadi 186 pada Juni. April merupakan bulan dengan volume tertinggi, sedangkan Maret merupakan bulan terendah.

Secara triwulanan, jumlah layanan meningkat dari 290 pada Triwulan I menjadi 533 pada Triwulan II. Kenaikan sebesar 243 layanan atau 83,8% menunjukkan peningkatan intensitas pelayanan yang sangat signifikan pada kuartal kedua.

4.2 Analisis Perbandingan Kanal TW I dan TW II

Kanal	TW I	TW II	Selisih	Interpretasi
Datang Langsung	0	219	+219	Muncul sangat signifikan
WhatsApp Official	209	189	-20	Turun 9,6% secara jumlah
Instagram	73	89	+16	Naik 21,9%
Email/Srikandi	8	12	+4	Naik 50,0%
Telepon Kantor	0	24	+24	Mulai tercatat
TOTAL	290	533	+243	Naik 83,8%



4.3 Pergeseran Pola Pelayanan

Pada Triwulan I, pelayanan yang tercatat sepenuhnya berbasis kanal digital. Pada Triwulan II, struktur berubah secara nyata: Datang Langsung menjadi kanal terbesar dan Telepon Kantor mulai tercatat. Pada saat yang sama, WhatsApp tetap tinggi meskipun jumlahnya sedikit lebih rendah dibanding Triwulan I, sementara Instagram dan Email/Srikandi meningkat.

Perubahan ini menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna tidak selalu dapat dipenuhi melalui satu kanal. Layanan informasi yang sederhana cenderung cocok melalui kanal digital, sedangkan kebutuhan yang berkaitan dengan verifikasi, dokumen, konsultasi teknis, atau pelayanan yang terhubung dengan proses operasional dapat mendorong pengguna untuk datang langsung.

4.4 Pertanyaan Evaluatif atas Kekosongan Kanal TW I

Temuan penting yang perlu ditindaklanjuti adalah tidak adanya catatan Datang Langsung dan Telepon Kantor pada Triwulan I, sedangkan pada Triwulan II tercatat masing-masing 219 dan 24 layanan. Perbedaan yang sangat besar tersebut belum dapat langsung disimpulkan sebagai perubahan perilaku masyarakat.

Pertanyaan evaluatif utama adalah: mengapa pada Triwulan I kanal Datang Langsung dan Telepon Kantor tercatat kosong, sementara pada Triwulan II kedua kanal tersebut tercatat aktif.

Beberapa kemungkinan yang perlu diverifikasi secara internal meliputi: (1) perbedaan metode pencatatan antartriwulan; (2) kanal tersebut sebenarnya digunakan pada Triwulan I tetapi belum direkap sebagai layanan informasi; (3) perubahan mekanisme front office atau pendokumentasian; dan/atau (4) memang terjadi peningkatan kebutuhan tatap muka pada Triwulan II. Karena sumber yang tersedia belum membuktikan penyebabnya, laporan ini menempatkan hal tersebut sebagai temuan evaluatif, bukan kesimpulan faktual.

4.5 Analisis WhatsApp Official

Secara semester, WhatsApp Official menjadi kanal paling dominan dengan 398 layanan atau 48,4% dari total Semester I. Pada Triwulan I WhatsApp mencapai 209 layanan, sedangkan pada Triwulan II 189 layanan. Walaupun turun 20 layanan secara triwulanan, WhatsApp tetap strategis dan pada Juni kembali menjadi kanal terbesar dengan 88 layanan.

4.6 Analisis Instagram

Instagram meningkat dari 73 layanan pada Triwulan I menjadi 89 pada Triwulan II atau naik 21,9%. Pada Triwulan II, Instagram bahkan menunjukkan kenaikan konsisten dari April (23), Mei (30), hingga Juni (36). Pola ini menguatkan peran Instagram bukan hanya sebagai media publikasi, tetapi juga ruang konsultasi dan interaksi publik.

4.7 Analisis Email/Srikandi

Email/Srikandi mencatat total 20 layanan selama Semester I. Volume relatif kecil karena kanal ini lebih spesifik untuk kebutuhan formal, data kedinasan, perizinan, penelitian, dan komunikasi antarinstansi. Kenaikan dari 8 layanan pada Triwulan I menjadi 12 pada Triwulan II menunjukkan kebutuhan komunikasi formal tetap ada.

4.8 Analisis Telepon Kantor

Telepon Kantor tercatat 24 layanan pada Triwulan II, dengan pola menurun dari 15 pada April menjadi 6 pada Mei dan 3 pada Juni. Tidak adanya catatan telepon pada Triwulan I perlu diverifikasi dari sisi konsistensi pencatatan. Pada Triwulan II sendiri, tren penurunan telepon dapat mengindikasikan preferensi pengguna terhadap kanal berbasis pesan yang lebih mudah didokumentasikan.

4.9 Analisis Datang Langsung

Datang Langsung mencapai 219 layanan selama Semester I dan seluruhnya tercatat pada Triwulan II. April menjadi puncak dengan 116 layanan, kemudian turun menjadi 48 pada Mei dan sedikit meningkat menjadi 55 pada Juni. Layanan tatap muka banyak berkaitan dengan vaksinasi, OMKABA, pencetakan/pengambilan ICV, magang, dan kebutuhan administratif.

4.10 Analisis Topik Informasi

Vaksinasi internasional: menjadi tema paling dominan, mencakup Yellow Fever, meningitis, polio, influenza, MMR, tifoid, kolera, tetanus, vaksin bagi anak/ibu hamil, stok, biaya, syarat, lokasi, dan pendaftaran.

ICV/Buku Kuning: mencakup penerbitan, pencetakan, validasi, penggantian karena hilang atau perubahan paspor, koreksi identitas, dan data vaksin yang belum masuk.

OMKABA: mencakup persyaratan, prosedur ekspor, SOP pengawasan, pengiriman barang, perizinan, dan administrasi perusahaan.

Magang, penelitian, dan kunjungan: mencakup persyaratan, kuota/periode, penempatan, pengajuan penelitian, kunjungan mahasiswa, serta supervisi.

Kesehatan perjalanan dan dokumen lain: mencakup Health Certificate, Laik Terbang, surat kontraindikasi, dokumen hewan, serta informasi lokasi dan jam pelayanan.

4.11 Waktu Penyelesaian

Data Triwulan II menunjukkan banyak permintaan sederhana dapat ditangani dalam hitungan menit hingga jam, sedangkan beberapa permintaan yang memerlukan verifikasi, koordinasi, atau dokumen membutuhkan waktu satu sampai dua hari. Variasi ini menunjukkan pentingnya membedakan target waktu respons berdasarkan kompleksitas permintaan dan melakukan monitoring SLA secara konsisten.

BAB V

EVALUASI DAN REKOMENDASI

5.1 Temuan Utama

- Total pelayanan Semester I mencapai 823 layanan; Triwulan II meningkat 83,8% dibanding Triwulan I.
- WhatsApp Official merupakan kanal terbesar secara semester dan harus dipertahankan sebagai kanal digital utama.
- Datang Langsung menjadi kanal terbesar pada Triwulan II, menunjukkan pentingnya kapasitas front office.
- Instagram meningkat dan menunjukkan potensi besar sebagai media edukasi sekaligus konsultasi.
- Vaksinasi internasional merupakan topik paling dominan dan banyak pertanyaan bersifat berulang.
- Permintaan ICV semakin teknis dan membutuhkan problem solving, bukan hanya jawaban informasi.
- OMKABA, magang/penelitian, Health Certificate, dan dokumen kesehatan perjalanan merupakan kelompok informasi penting lainnya.
- Kekosongan Datang Langsung dan Telepon pada Triwulan I perlu diverifikasi agar konsistensi data antarperiode terjamin.

5.2 Permasalahan/Area Perbaikan

- Belum terjaminnya keseragaman pencatatan seluruh kanal antartriwulan.
- Masih tingginya pertanyaan berulang mengenai stok, tarif, syarat, lokasi, dan pendaftaran vaksin.
- Kebutuhan informasi ICV yang semakin teknis memerlukan jalur eskalasi yang jelas.
- Informasi untuk OMKABA, magang, penelitian, dan kunjungan perlu disusun lebih terstruktur.
- Perlu pengukuran waktu respons dan waktu penyelesaian secara konsisten untuk setiap kanal.

5.3 Rekomendasi Strategis

1. Standardisasi pencatatan layanan. Gunakan format rekap yang sama untuk seluruh kanal, termasuk datang langsung dan telepon, sejak awal periode pelaporan.

2. Verifikasi data Triwulan I. Lakukan penelusuran internal untuk memastikan apakah angka nol pada Datang Langsung dan Telepon merupakan kondisi aktual atau kekosongan pencatatan.
3. Perkuat FAQ vaksinasi internasional. FAQ minimal memuat stok/ketersediaan, tarif, persyaratan, lokasi, jam layanan, cara pendaftaran, kelompok khusus, dan ketentuan dokumen.
4. Susun panduan ICV terpadu. Panduan mencakup penerbitan, pencetakan, validasi, koreksi data, penggantian, perubahan paspor, serta mekanisme eskalasi masalah.
5. Optimalkan WhatsApp Official sebagai kanal utama digital dengan template respons, knowledge base, dan jalur eskalasi.
6. Perkuat Instagram sebagai kanal edukasi melalui konten FAQ, infografis, video singkat, dan pembaruan layanan.
7. Perkuat front office karena tingginya layanan datang langsung pada Triwulan II; pastikan petugas memiliki informasi yang sama dengan kanal digital.
8. Susun halaman khusus OMKABA serta panduan magang/penelitian/kunjungan agar pertanyaan berulang dapat dikurangi.
9. Tetapkan monitoring SLA untuk waktu respons awal dan waktu penyelesaian berdasarkan kompleksitas permintaan.
10. Lakukan evaluasi bulanan dan triwulanan terhadap volume, kanal, topik, waktu respons, dan isu berulang sebagai dasar perencanaan komunikasi publik.

5.4 Indikator Tindak Lanjut yang Disarankan

Indikator	Target Arah Perbaikan
Kelengkapan pencatatan kanal	100% kanal tercatat setiap bulan
Konsistensi rekap	Format dan definisi layanan seragam
FAQ layanan prioritas	Tersedia dan diperbarui berkala
Waktu respons	Dimonitor per kanal
Pertanyaan berulang	Menurun setelah publikasi FAQ
Eskalasi kasus teknis ICV	Alur dan PIC jelas
Evaluasi	Dilakukan bulanan dan triwulanan

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan informasi publik BBKK Surabaya selama Semester I Tahun 2026 mencapai 823 layanan. Volume layanan meningkat tajam pada Triwulan II, dari 290 menjadi 533 layanan. Secara semester, WhatsApp Official menjadi kanal paling banyak digunakan, sementara Datang Langsung muncul sebagai kanal penting pada Triwulan II.

Pola permintaan informasi menunjukkan dominasi isu vaksinasi internasional, ICV/Buku Kuning, OMKABA, dan kesehatan perjalanan. Peningkatan kompleksitas pertanyaan, khususnya terkait ICV, menunjukkan bahwa pelayanan informasi perlu didukung knowledge base, koordinasi teknis, dan jalur eskalasi yang jelas.

Perbedaan pencatatan kanal antara Triwulan I dan Triwulan II menjadi isu evaluatif yang penting. Tidak adanya catatan Datang Langsung dan Telepon Kantor pada Triwulan I perlu diverifikasi sebelum digunakan untuk menyimpulkan perubahan perilaku pengguna. Konsistensi pencatatan merupakan prasyarat agar analisis tren berikutnya semakin valid dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

6.2 Penutup

Laporan Pelayanan Informasi Publik BBKK Surabaya Semester I Tahun 2026 disusun sebagai bentuk akuntabilitas sekaligus bahan perbaikan berkelanjutan. Diharapkan hasil analisis dan rekomendasi dalam laporan ini dapat memperkuat keterbukaan informasi publik, meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang cepat, transparan, akurat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data Semester I

Kanal	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Semester I
Datang Langsung	0	0	0	116	48	55	219
WhatsApp Official	77	83	49	73	28	88	398
Instagram	36	21	16	23	30	36	162
Email/Srikandi	5	3	0	3	5	4	20
Telepon Kantor	0	0	0	15	6	3	24
TOTAL	118	107	65	230	117	186	823

Lampiran 2. Rekapitulasi Per Triwulan

Kanal	TW I	TW II	Semester I
Datang Langsung	0	219	219
WhatsApp Official	209	189	398
Instagram	73	89	162
Email/Srikandi	8	12	20
Telepon Kantor	0	24	24
TOTAL	290	533	823

Lampiran 3. Catatan Validasi Data

Data Triwulan I yang digunakan dalam laporan ini adalah rekap final yang telah diverifikasi: Email/Srikandi Januari 5, Februari 3, Maret 0; WhatsApp Januari 77, Februari 83, Maret 49; Instagram Januari 36, Februari 21, Maret 16; Telepon Kantor 0 pada seluruh bulan; Datang Langsung 0 pada seluruh bulan. Data Triwulan II menggunakan rekap final: Datang Langsung 116/48/55; WhatsApp 73/28/88; Instagram 23/30/36; Email/Srikandi 3/5/4; Telepon 15/6/3.

Catatan penting: angka nol pada kanal Datang Langsung dan Telepon Kantor selama Triwulan I harus menjadi objek verifikasi internal untuk memastikan apakah mencerminkan kondisi aktual atau perbedaan mekanisme pencatatan.