

PELAYANAN PUBLIK BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG TAHUN 2025



BALA KEKARANTINAAN KESEHATAN BANDUNG

Security

merupakan petugas yang berkewajiban menjaga keamanan, ketertiban dan kenyamanan pengguna layanan/stakeholder di kantor Balai Karkes Kelas I Bandung



Front Office

sebagai petugas bagian depan Balai Karkes Kelas I Bandung yang bertanggung jawab atas pelayanan pertama dan terakhir pengguna layanan/stakeholder/tamu. Petugas front office terdiri dari 2 orang

BKK Kelas I Bandung terus berinovasi menghadirkan layanan kesehatan karantina yang mudah diakses, cepat, dan berkualitas tinggi. Melayani dengan Sepenuh Hati!

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Penerima Tamu

Setiap tamu yang berkunjung ke BKK Kelas I Bandung wajib melakukan registrasi melalui pemindaian barcode buku tamu dan menukarkan KTP dengan ID Card Visitor. Apabila membawa bingkisan atau oleh-oleh, tamu harus menyimpannya di loker lantai 1 sebelum menunggu di ruang tamu, sementara petugas front office melakukan konfirmasi kepada kepala balai atau pegawai yang dituju.



Customer Service

Customer Service Balai Karkes Kelas I Bandung menyediakan dua kanal informasi utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan Call Center (022-4219305) beroperasi pukul 07.30-16.00 WIB, di mana panggilan luar jam kerja akan diterima oleh petugas keamanan dengan arahan untuk menghubungi kembali saat jam operasional. Selain itu, tersedia layanan

WhatsApp di no 081299991023 beroperasi pukul 08.00-16.00 WIB yang dilengkapi fitur jawaban otomatis mengenai detail vaksinasi, namun tetap menyediakan admin untuk menjawab pertanyaan secara manual jika informasi yang diterima masih belum jelas.

Mobil Care Solution

Mobil Care Solution tahun 2025 merupakan layanan transportasi gratis untuk mengantar pengguna layanan ke fasilitas kesehatan lain, jika stok vaksin di Balai Karkes Kelas I Bandung kosong. Fasilitas ini hadir sebagai bentuk kompensasi dan solusi cepat atas keluhan masyarakat guna memastikan setiap pelaku perjalanan tetap mendapatkan vaksinasi yang dibutuhkan.



Pojok Informasi

merupakan inovasi tahun 2025 dari Balai Karkes Kelas I Bandung yang menyediakan data ketersediaan vaksin di Klinik/RS mitra yang disebut "Sentra Vaksin internasional". Layanan ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan bagi pelaku perjalanan internasional dalam mengakses informasi stok vaksin di fasilitas kesehatan lain serta regulasi vaksinasi yang berlaku di berbagai negara.





PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPPAK)

BKK Kelas I Bandung menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) setiap hari melalui kode QR secara transparan dan netral. Hasilnya dianalisis setiap



Forum Konsultasi Publik (FKP)

BKK Kelas I Bandung menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada 21 Juli 2025 untuk membahas standar pelayanan Vaksinasi Internasional dan Penerbitan SKLT. Sebagai tindak lanjut, dari

FKP tersebut mengesahkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan tertanggal 23 Juli 2025, kemudian dipublikasikan melalui media cetak serta media sosial resmi.



bulan sebagai bahan evaluasi kebijakan dan pemantauan tren layanan, namun tindak lanjut dapat dilakukan segera jika terdapat kritik mendesak dari pengguna layanan.

Budaya Pelayanan Primas

Tim Budaya Prima BKK Kelas I Bandung telah melaksanakan updating knowledge pelayanan prima bagi tenaga outsourcing (Front Office, Satpam, dan CS) serta seluruh pegawai pada 1 Desember 2025. Kegiatan yang menghadirkan narasumber dari BBPK Ciloto ini berfokus pada konsep 5S, budaya melayani dengan hati, serta teknik komunikasi dalam menangani complain pengguna layanan.



Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat di Balai Karkes Kelas I Bandung dapat secara lisan atau tertulis untuk menyampaikan keluhan, saran, gagasan, atau sumbangan pikiran dari pengguna layanan atau stakeholder melalui media elektronik dan media cetak. Kanal pengaduan masyarakat yang ada di BKK Kelas I Bandung yaitu:

- Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG)
- SP4N-Lapor!
- Whistle Blowing System (WBS)
- Pengaduan Masyarakat (Dumas)

Pelayanan Publik Kelompok Rentan



BKK Kelas I Bandung berkomitmen mewujudkan pelayanan publik berkualitas dan berkeadilan dengan menyediakan sarana prasarana khusus bagi kelompok rentan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kewajiban pemenuhan kebutuhan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam mengakses layanan terpenuhi dengan baik.



GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Public Relation atau Humas

BKK Kelas I Bandung aktif melaksanakan publikasi informasi melalui berbagai kanal media untuk menyampaikan gagasan dan kegiatan kepada pemangku kepentingan. Berdasarkan data, Instagram menjadi platform paling konsisten dengan aktivitas tertinggi pada akhir tahun, didukung oleh penggunaan TikTok, YouTube, serta pembaruan melalui situs web dan media cetak (spanduk, poster, buletin). Strategi komunikasi ini mencakup publikasi harian hingga triwulanan guna memastikan keterjangkauan informasi bagi masyarakat luas.

Bulan	Instagram		Tiktok		Youtube			Website	
	Post	Like	Post	Like	Post	Like	Viewers	Post	Like
Jan	12	131	-	-	-	-	-	-	-
Feb	10	282	5	67	-	-	-	-	-
Mar	9	302	5	67	-	-	-	-	-
Apr	9	524	3	18	2	0	0	1	0
Mei	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jun	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jul	11	209	-	-	-	-	-	-	-
Agus	20	258	-	-	-	-	-	-	-
Sep	4	497	-	-	-	-	-	-	-
Okt	25	285	-	-	-	-	-	-	-
Nov	26	590	-	-	-	-	-	1125	325
Des	24	571	-	-	-	-	-	1240	520

PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

Hasil monitoring dan evaluasi PPID tahun 2025 menunjukkan peningkatan performa BKK Kelas I Bandung dengan capaian predikat "Cukup Informatif". tahun ini lebih baik dibandingkan tahun 2024 yang sebelumnya berstatus "Kurang Informatif".





Kontak Kami 2026

- 📍 Jl. Cikapayang No.5, Tamansari Kota Bandung 40116
- ☎ 022 4219305
- @balaikarkesbandung
- 🌐 balaikarkesbandung.kemkes.go.id

Bersama Kita Wujudkan
Pelayanan Prima!



Kanal Pengaduan Masyarakat

Sampaikan keluhan dan masukan Anda melalui kanal resmi kami.

Oleh. Nurul Afifa, S.Si.T., M.Keb., MH.Kes.



Hubungi Kami Sekarang

BKK KELAS I BANDUNG

Balai Kekarantinaan Kesehatan

Melayani dengan Sepenuh Hati untuk Indonesia
Sehat!

