



DIREKTORAT JENDERAL
PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS I PEKANBARU

Nomor SOP : KM.01.03/C.X.24/446/2024

Tgl. Pembuatan : 1 Februari 2021

Tgl. Revisi : 4 Maret 2024 (Rev 01)

Tgl. Efektif : 4 Maret 2024

Disahkan oleh :

KEPALA BKK KELAS I PEKANBARU

dr. Aryanti, M.M, MKM
NIP.196906072001122002

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar hukum :

- 1 Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 3 Undang-undang RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Kejarantinaan Kesehatan
- 5 PermenPan dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan
- 6 Permenkes No. 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kejarantinaan Kesehatan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Tim (Sub Pokja) Pengaduan Masyarakat (Dumas)
2. Kasubag ADUM / Ketua Tim Kerja, memiliki kemampuan dan wewenang untuk melakukan analisa dan tindakan perbaikan terkait keluhan atau pengaduan
3. Petugas Pelayanan yang Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan

Keterkaitan :

- 1 SOP Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik
- 2 SOP Pengendalian Informasi

Peralatan / Perlengkapan :

1. Kotak Saran
2. Website / Email / IG / FB / Youtube
2. SP4N LAPOR
- 4.Komputer / Laptop / ATK

Peringatan :

SOP tidak dilaksanakan maka penerbitan informasi tidak dapat dipertanggungjawabkan

Pencatatan dan Pendataan :

1. Laporan Pengaduan Masyarakat
2. Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana				Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	Ket
		Kepala Balai	Petugas Layanan / Sub Pokja Dumas	Kassubbag ADUM/Katim	Arsiparis				
1	Menetapkan dan Menugaskan Sub Pokja Pengelolaan Pengaduan Masyarakat					Alat pengolah Data	30 menit	Surat Keputusan (SK)	
2	Menerima Pengaduan Masyarakat baik secara langsung ataupun melalui saluran pengaduan masyarakat					Form Keluhan Pelanggan	1 menit	Keluhan Pelanggan	
3	Menghimpun dan menyampaikan keluhan pada Kassubbag ADUM / Ketua Tim Kerja					Keluhan Pelanggan	15 menit	Keluhan Pelanggan	
4	Meninjau dan konfirmasi Pengaduan ke pelanggan jika memungkinkan					Keluhan Pelanggan	30 menit	Konfirmasi Pelanggan	
5	Menganalisa keluhan					Keluhan Pelanggan	30 menit	Hasil Analisa Keluhan	
6	Mengajukan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP)					Keluhan Pelanggan, Form PTPP	30 menit	PTPP	
7	Menolak ataupun Mengesahkan (PTPP)					PTPP	5 menit	Pengesahan	
8	Menginformasikan kepada pelanggan terkait rencana perbaikan jika dimungkinkan					PTPP, Tel / internet	15 menit	Konfirmasi Pelanggan	
9	Melaksanakan perbaikan					PTPP	2 minggu	Pelaksanaan PTPP	Waktu tergantung tingkat kerumitan tindakan perbaikan
10	Mengevaluasi efektifitas hasil perbaikan					PTPP	30 menit	Hasil Evaluasi	
11	Menyetujui tindakan perbaikan, menutup PTPP					PTPP	5 menit	Penutupan PTPP	
12	Menginformasikan hasil perbaikan ke pelanggan					Tel / Internet / Surat / email	15 menit	Informasi Pelanggan	
13	Mengarsipkan					PTPP ditutup	5 menit	Pengarsipan	