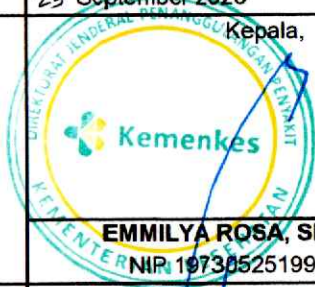




**DIREKTORAT JENDERAL
PENANGGULANGAN PENYAKIT**

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG

NOMOR SOP	OT.02.02/1/1981/2023
TGL. PEMBUATAN	12 April 2023
TGL. REVISI / REVISI KE-	23 September 2025 /2
TGL. EFEKTIF	23 September 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala,  EMMILYA ROSA, SKM., MKM. NIP. 197305251997032001
NAMA SOP	PELAYANAN PRIMA

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
4. 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 Lingkungan Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kemampuan dan keahlian di bidang teknis
2. Mengetahui Standar Layanan BKK Kelas I Palembang
2. Mengetahui Standar Layanan BKK Kelas I Palembang

KETERKAITAN

1. SOP Pelayanan Publik

PERALATAN DAN PERLENGKAPAN

1. Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan
2. Sistem Layanan Publik Berbasis Elektronik
3. Kanal Pengaduan
4. Standar Layanan
5. Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik

PERINGATAN

1. Apabila SOP ini tidak dibuat maka kualitas pelayanan publik akan berkurang
2. Tidak diperkenankan meminta, menerima, dan/atau memberi GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apa pun
3. Petugas melakukan pelayanan sesuai panduan interaksi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima
4. Monitoring dan evaluasi secara berkala

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy)
2. Merupakan turunan pelaksanaan pengembangan layanan dari pengembangan layanan

STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE PELAYANAN PRIMA

No	Kegiatan	PELAKSANA							
		Mutu Baku							
		Kepala KKP	Ka Tim Kerja	Petugas Layanan	Pelanggan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Kepala kantor mendelegasikan tugas kepada seluruh katimker untuk menerapkan pelayanan Prima pada setiap layanan yang diberikan					Standar Pelayanan	5 Menit	Standar Pelayanan dijalankan	
2	Ketua Tim Kerja menindaklanjuti dengan menginstruksikan Petugas Layanan masing masing tim kerja untuk bekerja sesuai dengan standar perilaku dan menerapkan perilaku Pelayanan Prima (Hadir tepat waktu, Senyum , salam ,sapa, posisi sejajar dengan pelanggan , memberi dan menerima dengan kedua tangan dan menggunakan 2 jari saat memberi petunjuk pada pelayanan sebelum melakukan pelayanan					Panduan Perilaku Interaksi Publik	10 Menit	Panduan Perilaku Interaksi Publik dijalankan	
3	Petugas Layanan sudah hadir dan mempersiapkan layanan sebelum jam layanan dimulai		tidak			ATK Sistem Layanan Berbasis Elektronik	15 Menit	Pelayanan Dimulai	
4	Petugas layanan memberikan layanan sesuai dengan kompetensi dan menerapkan sesuai dengan standar layanan untuk mencapai layanan prima			Ya 		Standar Layanan	Sesuai standar pelayanan yang dimaklumkan	Pelayanan Dimulai	
5	Petugas layanan memberikan informasi terkait layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menerapkan Perilaku Pelayanan Prima					Standar Pelayanan	Sesuai standar pelayanan yang dimaklumkan	Pelayanan Dimulai	
6	Pelanggan menerima pelayanan sesuai standar dan memenuhi harapan pelanggan . Apabila petugas layanan bekerja tidak sesuai standar maka pelanggan bisa mengajukan keluhan secara langsung dan atau melalui kanal pengaduan yang tersedia di tempat layanan					Memo penetapan status gratifikasi	60 Menit	Keluhan Pelanggan	
7	Setiap keluhan yang masuk harus ditindaklanjuti dalam waktu secepatnya maksimal 3 x 24 jam oleh atasan langsung dimana layanan dikeluhkan					Standar Pelayanan, Kanal Pengaduan	3 x 24 Jam	Tindaklanjuti Keluhan	
8	Menerima laporan keluhan					ATK, Kanal Pengaduan	60 Menit	Laporan	