



**DIREKTORAT JENDERAL
PENANGGULANGAN PENYAKIT**

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG

NOMOR SOP	KM. 06.02/1/164/2022
TGL. PEMBUATAN	30 Juli 2022
TGL. REVISI / REVISI KE-	23 September 2025 / 6
TGL. EFEKTIF	23 September 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala,  EMMILYA ROSA, SKM., MKM. NIP. 197305251997032001 PENGADUAN & PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT
NAMA SOP	

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Permenkes Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 6. Permenkes Nomor 29 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System) Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekekarantinaan Kesehatan	1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pengaduan masyarakat 2. Mampu menggunakan komputer 3. Rajin, cekatan, dan teliti 4. Mampu dalam pemecahan masalah
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Penataan Surat Masuk 2. SOP Penyelenggaraan Rapat 3. SOP Penataan Arsip	1. Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan 2. Komputer dan Alat tulis kantor 3. Jaringan Internet 4. Peraturan dan pedoman tentang penyusunan program di instansi Pemerintah
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Apabila SOP ini tidak dibuat maka pengaduan dan penanganan Laporan Masyarakat tidak dapat dilaksanakan 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	1. Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy) 2. Merupakan turunan pengelolaan komunikasi dan informasi publik dari proses penyelenggaraan administrasi, manajemen, dan dukungan umum

STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE PENGADUAN & PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

No	Kegiatan							Mutu Baku			
		Tim Dumas	Tim Kerja / Adum	Ka. Sub. Bag. Adum	Katimker 5	Kepala Kantor	Inspektorat Jenderal	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Tim Dumas menerima dan mencatat pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan dan meneruskan data pengaduan kepada Kadum							Bukti Pengaduan	15 Menit		Database pengaduan
2	Kadum mempelajari pengaduan yang diterima dan disampaikan kepada Kepala Kantor untuk mendapatkan disposisi/ arahan							Database Pengaduan	15 Menit		Surat pengaduan, data dukung & lembar disposisi
3	Mempelajari pengaduan yang diterima dan ditindak-lanjuti dengan membuat disposisi kepada Katimker 5							Surat Pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	20 Menit		Surat pengaduan yang sudah didisposisi
4	Menelaah pengaduan, mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan							Surat pengaduan yang sudah didisposisi	120 Menit		Hasil penelaahan pengaduan
5	Menentukan hasil telaah apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak								15 Menit		
6	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan yang berkadar pengawasan	Ya									
7	Meneruskan kepada Bagian terkait atas pengaduan yang tidak berkadar pengawasan	Idak						Surat pengaduan yang sudah didisposisi	15 Menit		
8	Menindaklanjuti atas Pengaduan yang tidak berkadar Pengawasan, dan memberikan laporan hasil yang sudah ditindak lanjuti							Surat pengaduan yang sudah didisposisi	3 Hari		Hasil Tindak lanjut
9	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan kepada pelapor dan Mengarsipkan berkas hasil tindak lanjut atas pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta urutan waktu pengaduan								1 Hari		Laporan Hasil Tindak Lanjut