
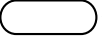




KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL
 PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
 BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG

<p>KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG</p>	NOMOR SOP	OT.02.02/1/1981/2023
	TGL. PEMBUATAN	12 April 2023
	TGL. REVISI / REVISI KE-	4 April 2024 /1
	TGL. EFEKTIF	10 April 2024
	DISAHKAN OLEH	 Kepala Kantor BKK Kelas I Palembang Emalia Rosa, SKM.,MKM 197305251997032001
NAMA SOP	PELAYANAN PRIMA	
DASAR HUKUM		
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara 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) 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekeparantinaan Kesehatan 	KUALIFIKASI PELAKSANA	
	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan dan keahlian di bidang teknis Mengetahui Standar Layanan BKK Kelas I Palembang Rajin, Cekatan dan teliti 	
KETERKAITAN		
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Publik 	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan Sistem Layanan Publik Berbasis Elektronik Kanal Pengaduan Standar Layanan Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik 	
PERINGATAN		
<ol style="list-style-type: none"> Apabila SOP ini tidak dibuat maka akan mengurangi kualitas pelayanan publik akan berkurang Apabila petugas tidak menerapkan Pelayanan Prima maka akan timbul keluhan pelanggan Dilarang meminta, menerima dan /atau memberikan GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apapun 	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
	Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy)	

No	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku		
		Kepala KKP	Ka Tim Kerja	Petugas Layanan	Pelanggan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Kepala kantor mendelegasikan tugas kepada Tim Kerja 4 dan Tim Kerja 5 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 prilaku 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					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					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 dikeluarkan					Standar Pelayanan, Kanal Pengaduan	3 x 24 Jam	Tindaklanjuti Keluhan	
8	Setiap keluhan dilaporkan kepada Kepala Kantor					ATK, Kanal Pengaduan	60 Menit	Laporan	

Tidak menerima Gratifikasi dalam bentuk apapun dan Petugas menghindari segala bentuk Benturan Kepentingan.