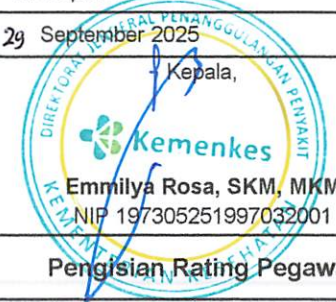




**DIREKTORAT JENDERAL  
PENANGGULANGAN PENYAKIT**

**BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG**

|                |                                                                                                                                                    |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nomor SOP      | OT.02.02/C.X.7/4194/2024                                                                                                                           |
| Tgl. Pembuatan | 14 Oktober 2024                                                                                                                                    |
| Tgl. Revisi    | 23 September 2025                                                                                                                                  |
| Tgl. Efektif   | 29 September 2025                                                                                                                                  |
| Disahkan oleh  | Kepala,<br><br>Emmilya Rosa, SKM, MKM<br>NIP 197305251997032001 |
| Nama SOP       | Pengisian Rating Pegawai                                                                                                                           |

**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 PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. 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;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2012/2024 tentang Peta Proses Bisnis Penyelenggaraan Karantina Kesehatan di Pintu Masuk Negara dan Pelabuhan atau Bandar Udara yang Melayani Lalu Lintas Domestik

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Memiliki kemampuan dan keahlian di bidang teknis
2. Mengetahui Standar Layanan BKK Kelas I Palembang
3. Menerapkan Core Values Aparatur Sipil Negara "BerAKHLAK" dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

**KETERKAITAN :**

1. SOP Pelayanan Prima

**PERALATAN / 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

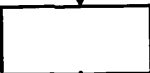
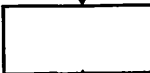
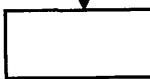
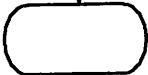
**PERINGATAN :**

1. Apabila petugas tidak menerapkan Pelayanan Prima maka akan timbul keluhan pelanggan
2. Tidak diperkenankan meminta, menerima, dan/atau memberikan GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apapun
3. Petugas melakukan pelayanan sesuai Panduan Interaksi Pelayanan Prima
4. Monitoring dan evaluasi secara berkala

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

1. Merupakan Turunan Proses Monitoring dan evaluasi pengembangan layanan dari Proses Pengembangan layanan
2. Seluruh berkas disimpan sebagai arsip aktif di UPT Bidang Kekarantinaan Kesehatan

Prosedur Pengisian Rating Pegawai

| No | Kegiatan                                                                                                                            | Pelaksana                                                                         |                                                                                    |                                                                                      | Mutu Baku                        |          |                                  |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|-----|
|    |                                                                                                                                     | Bagian Pelayanan                                                                  | Timker Layanan Publik dan Zona Integritas                                          | Kepala Balai                                                                         | Kelengkapan                      | Waktu    | Output                           | Ket |
| 1  | Menginformasikan kepada pengguna jasa untuk dapat memberikan rating pelayanan pada aplikasi yang telah disediakan                   |  |                                                                                    |                                                                                      | Papan scan barcode / media flyer | 10 menit | Papan scan barcode / media flyer |     |
| 2  | Menerima hasil survey dari pengguna jasa                                                                                            |                                                                                   |  |                                                                                      | Data survey                      | 20 menit | Data survey                      |     |
| 3  | Menarik data hasil survey dari pengguna jasa                                                                                        |                                                                                   |  |                                                                                      | Laporan survey                   | 30 menit | Laporan survey                   |     |
| 4  | Menyusun laporan hasil survey rating pegawai                                                                                        |                                                                                   |  |                                                                                      | Laporan survey                   | 30 menit | Laporan survey                   |     |
| 5  | Menerima hasil laporan survey dan menganalisa laporan tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada pegawai |                                                                                   |                                                                                    |  | Final laporan survey pegawai     |          | Final laporan survey pegawai     |     |

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