



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MEDAN**

Jl. Veteran No. 219 Belawan I - Medan 20411
Tlp. (061) 6941343, <http://bbkkmedan.id>

Nomor SOP : OT.02.02/C.IX.4/81/2025

Tgl. Pembuatan : 7 Januari 2025

Tgl. Revisi : -

Tgl. Efektif : 7 Januari 2025

Disahkan oleh :

Kepala Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan

\$(ttd)

dr. Ratna Budi Hapsari, M.K.M

**Nama SOP: PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT MELALUI
TELEPON**

Dasar hukum :

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
4. Permenpan-RB Nomor 62 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Permenpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas permenpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah
6. Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kewenangan dalam penanganan pengaduan masyarakat

Keterkaitan :

1. SOP Survey Kepuasan Pelanggan

Peralatan dan Bahan/Perlengkapan :

1. Kertas dan Alat Tulis
2. Ruang Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

Peringatan :

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan

Pencatatan dan Pendataan :

1. Laporan Pengaduan Masyarakat
2. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Prosedur : Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Telepon

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat/ Pegawai	Tim Penanganan Pengaduan	Anggota Tim Kerja Layanan Publik dan ZI	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengadukan/ melaporkan melalui telepon					Ruang DUMAS, form pengaduan, alat tulis	1 Hari	Laporan Pengaduan	
2.	Menerima pengaduan, mencatat (tanggal pengaduan, identitas pelapor, dan inti pengaduan) serta bukti lain jika tersedia					Kertas catatan, alat tulis, KTP pelapor, bukti lain jika tersedia	1 Hari	Laporan Pengaduan	
3.	Memasukkan laporan pengaduan ke Kasubbag Administrasi Umum, dan ditembuskan ke Kepala Tim Kerja terkait						1 Hari	Surat Masuk	
4.	Meneruskan ke Kepala Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Medan untuk kemudian di disposisikan sesuai dengan Tim Kerja terkait dan Tim Dumas					Kertas disposisi	1 Hari	Laporan Pengaduan	
5.	Melakukan pengecek-an, telaah, dan verifikasi Atas pengaduan yang diterima, mengidentifikasi subjek dan pengaduan, melakukan klarifikasi dan dokumen pendukung kepada pengadu						3 Hari	Hasil telaah, klarifikasi, dan verifikasi	
6.	Menindaklanjuti pengaduan yang bukti dukungnya jelas						5 Hari	Jawaban Pengaduan	
7.	Mengarsipkan pengaduan yang tidak memberikan kelengkapan data						10 Hari	Arsip	
8.	Melakukan tindaklanjut penyelesaian secara cermat dan cepat, yakni : a. Permintaan informasi (pengaduan bersifat informatif), b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan/ tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, c. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan						a. 5 Hari, b. 14 Hari, c. 60 Hari	Hasil tindak lanjut	
9.	Melakukan pemantauan berkala atas tindaklanjut penyelesaian pengaduan, yakni : a. Penyelesaian permintaan informasi, b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan/ tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, c. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan						a. 3 Hari. b. 8 hari, c. 35 Hari	Hasil Pemantauan	
10.	Membuat Laporan penyelesaian pengaduan dan Melakukan evaluasi berkala, serta menyampaikan ke Kepala BBKK Medan					Laptop/PC, Kertas	30 Hari dan 180 Hari	Laporan	