



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**  
 KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III GORONTALO  
 Jalan Trans Sulawesi, Desa Tolotio, Kec. Tibawa, Kab. Gorontalo  
 Telepon : (0435) 8690304, E-Mail : kkp\_gto@yahoo.com, Website : www.kkpgorontalo.id



NOMOR SOP :  
 TGL. PEMBUATAN :  
 TGL. REVISI :  
 TGL. EFEKTIF :  
 DISAHKAN OLEH

**KEPALA**  
  
**Soeprahono, SKM, M.Kes (Epid)**  
 197005181993031001

**SUB BAGIAN TATA USAHA**

**NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DASAR HUKUM :**

1. Undang - undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang kesehatan
2. Undang - undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
3. UU Nomor 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 6 tahun 1974 tentang pembatasan kegiatan pegawai negeri dalam usaha swasta
5. Permenpan-RB Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum penanganan Benturan Kepentingan
6. Permenkes No 2348/menkes/PER/IX/2011 tentang perubahan atas peraturan Menteri Kesehatan No. 356/Menkes/Per/IV/2008 tentang Organisasi tata kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 51 Tahun 2012 tentang petunjuk Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kesehatan

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

- 1 Kepala Kantor
- 2 Kepala Sub.Bag Tata Usaha
- 3 Tim Penanganan Bneturan Kepentingan

**KETERKAITAN**

1. SOP Penanganan Whistle Blowing System
2. SOP Penanganan Benturan Kepentingan
3. SOP Monitoring dan Evaluasi

**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**

1. ATK
2. Komputer dan Alat Tulis Kantor

**PERINGATAN :**

1. Tidak terlaksananya SOP berakibat pelayanan terganggu

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

Disimpan dalam bentuk Softcopy dan hard copy

**PROSEDUR PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT**

No.	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku				
		PELAPOR	ADMINISTRATOR	TIM PENELAHAH	INSPEKTORAT JENDERAL	KASUBAG TU	KEPALA KANTOR	Keiengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirimkan/menyampaikan informasi/pengaduan bisa melalui QR barcode yang terintegrasi dengan WEB, SMS center atau kotak saran							Pengaduan dan data dukung	5 mnt	bukti pengaduan	
2	Administrator menerima dan mencata pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan dan meneruskan data pengaduan kepada kasubag TU							bukti pengaduan	15 mnt	data base pengaduan	
3	Memeriksa usulan pengangkatan pertama dalam jabatan dan membuat surat usulan mohon persetujuan pengangkatan pertama dalam jabatan							data base pengaduan	15 mnt	surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	
4	Mempelajari pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti dengan membuat disposisi kepada tim pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti dan disampaikan kepada kasubag TU							surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	20 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
5	Menugaskan tim pengaduan masyarakat atas pengaduan yang telah di disposisi oleh kepala kantor untuk ditelaah							Surat Pengaduan yang sudah di disposisi	15 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
6	Menelaah pengaduan, mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan							Surat Pengaduan yang sudah di disposisi	120 ..	hasil penelaahan pengaduan	
7	Menentukan hasil telaah apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan							hasil telaahan pengaduan	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi	
8	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan berkadar pengawasan							hasil jelaahan pengaduan yang berkadar pengawasan	15 mnt	bukti pengiriman	
9	Melakukan klarifikasi atas pengaduan tidak berkadar pengawasan serta membuat balasan apabila terdapat alamat yang jelas							hasil jelaahan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan	30 mnt	bukti klarifikasi atau balasan pengaduan	
10	Mengarsipkan berkas penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta waktu pengaduan							surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi, hasil penelaahan pengaduan, bukti pengiriman dan balasan pengaduan	5 mnt	file arsip	