



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

**DIREKTORAT JENDERAL
PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II GORONTALO
Jalan Trans Sulawesi Desa Tolotio Kec. Tibawa Kab. Gorontalo
Telepon (0435) 8690304, e-mail: kkp_gto@yahoo.com, Website: kkp.gorontalo.web.id



Nomor SOP : OT.02.02/1/ /2023
Tgl. Pembuatan : 08 April 2018
Tgl. Revisi : 08 Februari 2023
Tgl. Efektif :
Disahkan oleh :

SUB BAGIAN ADMINISTRASI UMUM



Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan
Kelas II Gorontalo

Suprpto, SKM., M.Kes (Epid)
NIP 197005181993031001

NAMA SOP : SOP PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

Dasar Hukum :

1. UU RI NOMOR 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
2. UU RI nomor 31 tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi
3. UU RI nomor 30 tahun 2002 tentang komisi pemberantasan tindak pidana korupsi
4. UU RI nomor 13 tahun 2006 tentang perlindungan saksi dan korban
5. UU RI nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
6. PP RI nomor 53 tahun 2010 tentang peraturan disiplin pegawai negeri sipil
7. Permenkes RI Nomor 33/MENKES/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja KKP
8. Permenpan RI Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
9. Permenkes RI nomor 64 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kesehatan RI

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pengaduan masyarakat
2. Mampu menggunakan komputer
3. Rajin, cekatan, dan teliti
4. Mampu dalam pemecahan masalah

Keterkaitan :

1. SOP penalaksanaan surat masuk
2. SOP penyelenggaraan rapat
3. SOP penatalaksanaan arsip

Peralatan / Perengkapan :

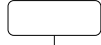









1. Peraturan/pedoman/standar dalam penyusunan kebijakan
2. Komputer dan alat tulis kantor
3. Seperangkat komputer dilengkapi dengan program
4. Peraturan dan pedoman tentang penyusunan program di instansi pemerintah

Peringatan :

Bila SOP ini tidak disusun, maka pengaduan masyarakat (Dumas) dapat dilaksanakan dengan aman dan terpercaya

Pencatatan dan Pendataan :

Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy)

PROSEDUR PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT											
No.	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana						Mutu Baku			
		PELAPOR	ADMINISTRATOR	TIM PENELAHAH	INSPEKTORAT JENDERAL	KASUBAG ADUM	KEPALA KANTOR	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirimkan/menyampaikan informasi/pengaduan bisa melalui 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 ADUM							bukti pengaduan	15 mnt	data base pengaduan	
3	Memeriksa berkas usulan pengangkatan pertama dalam jabfung dan membuat surat usulan mohon persetujuan pengangkatan pertama dalam jabfung							database 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 menindaklanjuti dan disampaikan kepada kasubag ADUM							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 didisposisi	15 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
6	Menelaah pengaduan, mengidentifikasi permasalahan, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan							surat pengaduan yang sudah didisposisi	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan	
7	Menentukan hasil telaah apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan							hasil penelaahan pengaduan	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi	
8	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan berkadar pengawasan			T				hasil penelaahan 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 penelaahan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan	30 mnt	bukti klarifikasi atau balasan pengaduan	
10	Mengarsipkan berkas penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah serta urutan waktu pengaduan							surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi, hasil penelaahan pengaduan, bukti pengiriman dan balasan pengaduan	5 mnt	file arsip	