

 <p>Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Penanggulangan Penyakit Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Gorontalo Jalan Trans Sulawesi, Tololo, Tibawa Kabupaten Gorontalo 96231 (0453) 8692777, 0821-9434-6722 http://www.kkggorontalo.com</p>	<p>NOMOR SOP : OT.02.02/C.X.20/247/2023 TGL. PEMBUATAN : 06 Februari 2023 TGL. REVISI : 10 Februari 2025 TGL. EFEKTIF : 13 Februari 2025 DISAHKAN OLEH :</p>
<p align="center">TIM KERJA LAYANAN PUBLIK DAN ZONA INTEGRITAS</p>	 <p>KEPALA BALAI Kemenkes Suprpto, SKM, M.Kes (Epid) NIP. 197005181993031001</p>
<p>DASAR HUKUM :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - undang Nomor 17 Tahun 2023 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. Permenpan-RB Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum penanganan Benturan Kepentingan 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 51 Tahun 2012 tentang petunjuk Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih 7. Peraturan menteri kesehatan RI Nomor 13 tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan 	<p>NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p> <p>KUALIFIKASI PELAKSANA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Tim BENKEP, Kasubag Administrasi, Kepala Balai 2 Menerapkan Core Values Aparatur Sipil Negara "BerAKHLAK" 3 Menerapkan Budaya Kerja "HULONDALO" BKK Kelas I Gorontalo 4 Tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dan menghindari segala bentuk benturan kepentingan
<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Penanganan Whistle Blowing System 2. SOP Penanganan Benturan Kepentingan 3. SOP Monitoring dan Evaluasi 	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan Alat Tulis Kantor
<p>PERINGATAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak terlaksananya SOP berakibat pelayanan terganggu 	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p> <p>Disimpan dalam bentuk Softcopy dan hard copy</p>

PROSEDUR PENGADUAN DAN PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

No.	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku			
		PELAPOR	TIM DUMAS	INSPEKTORAT JENDERAL	KASUBAG ADUM	KEPALA BALAI	Keiengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirimkan/menyampaikan informasi/pengaduan bisa melalui QR Code Si Pedro, SMS center atau kotak saran						Pengaduan dan data dukung	5 mnt	bukti pengaduan	
2	Tim Dumas menerima dan mencatatkan pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan dan meneruskan data pengaduan kepada Kasubag Adum dan Kepala Kantor						bukti pengaduan	15 mnt	data base pengaduan	
4	Mempelajari pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti dengan membuat disposisi kepada tim pengaduan masyarakat untuk menindaklanjuti dan disampaikan kepada Kepala Balai dan 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 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	3 Hari Kerja	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 yangberkadar pengawasan	15 mnt	bukti pengiriman	
9	Melakukan klarifikasi atas pengaduan tidak berkadar pengawasan serta membuat balasan apabila terdapat alamat yang jelas						hasil jelaahan pengaduan pang tidak berkadar pengawasan	30 mnt	bukti klarifikasi atau balasan pengaduan	
10	Mengarsipkan berkas penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan klasifikasi jenis masalah eerta uMan waktu pengaduan						suet pengaduan, data dukulg dan lembar disposisi, hasil pnelaahan pengaduan, bukti jengiriman dan balasan pengaduan	5 mnt	file arsip	