



Kementerian Kesehatan

Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit

Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Gorontalo

Jalan Trans Sulawesi, Tolotio, Tibawa

Kabupaten Gorontalo 96231

(0453) 8692777, 0821-9434-6722

<https://www.kkpgorontalo.com>

TIM KERJA LAYANAN PUBLIK DAN ZONA INTEGRITAS

NOMOR SOP : OT.02.02/C.X.20/251/2023

TGL. PEMBUATAN : 06 Februari 2023

TGL. REVISI : 10 Februari 2025

TGL. EFEKTIF : 13 Februari 2025

DISAHKAN OLEH



KEPALA BALAI

Suprpto, SKM, M.Kes (Epid)

NIP. 197005181993031001

NAMA SOP : PENANGANAN WBS

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Tim WBS, Kasubag Administrasi, Kepala Kantor
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

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. ATK
2. Komputer dan Alat Tulis Kantor

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Disimpan dalam bentuk Softcopy dan hard copy

DASAR HUKUM :

1. Undang - undang RI No. 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 Pelabuhan
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 51 Tahun 2012 tentang petunjuk Pelaksanaan pembangunan
7. Zona Integritas menuju wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kesehatan

KETERKAITAN

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

PERINGATAN :

1. Tidak terlaksananya SOP berakibat pelayanan terganggu

PROSEDUR PENGADUAN DAN PENANGANAN MELALUI WBS

No.	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku			
		PELAPOR	TIM WBS	INSPEKTORAT JENDERAL	KASUBAG ADUM	KEPALA BALAI	Keengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirimkan/menyampaikan informasi/pengaduan bisa melalui QR Code Si Pedro yang terintergrasikan dengan WBS Kemenkes						Pengaduan dan data dukung	5 mnt	bukti pengaduan	
2	Tim WBS Mengirimkan Surat Permintaan Data Pelaporan Tiap Triwulan Ke Itjen Kemenkes						Surat Permintaan Data	5 Hari Kerja	Surat Permintaan Data Pelapor	
3	Menerima Hasil Balasan Surat Permintaan Dari Itjen Kemenkes						Surat Balasan Permintaan Data	15 mnt	surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	
4	Mempelajari pengaduan yang diterima dan melaporkan hasil data pelaporan oleh tim WBS untuk ditindaklanjuti dan disampaikan kepada kasubag TU						surat pengaduan, data dukung dan lembar disposisi	20 mnt	surat pengaduan yang sudah didisposisi	
5	Menugaskan Tim WBS atas pengaduan yang telah di disposisi oleh kepala kantor untuk ditelaah						Surat Pengaduan yang sudah di disposisi	15 menit	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 Dan Dilaporkan Kepada Pimpinan						hasil tenelaahan pengaduan	120 mnt	hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi	
8	Meneruskan kepada Inspektorat Jenderal atas pengaduan berkadar pengawasan						hasil jenelaahan pengaduan yangberkadar pengawasan	15 mnt	bukti pengiriman	
9	Melakukan klarifikasi atas pengaduan tidak berkadar pengawasan serta membuat balasan apabila terdapat alamat yang jelas						hasil jenelaahan 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	