DIREKTORAT JENDERAL
PENANGGULANGAN PENYAKIT

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PEKANBARU

Nomor SOP	: OT.02.02/C.X.24/1384/2025
Tgl. Pembuatan	: 01 Februari 2021
Tgl. Revisi	: 04 September 2025
Tgl. Efektif	: 04 September 2025
Disahkan oleh	:

Kepala BKK Kelas I Pekanbaru

dr. Ziad Patubara, MPH
NIP 197002182002121001

Nama SOP : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dasar hukum :	**Kualifikasi Pelaksana :**
1 Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3 Undang-undang RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Kekarantinaan Kesehatan 5 PermenPan dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 6 Permenkes No. 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan	1. Tim (Sub Pokja) Pengaduan Masyarakat (Dumas) 2. Kasubag ADUM / Ketua Tim Kerja, memiliki kemampuan dan wewenang untuk melakukan analisa dan tindakan perbaikan terkait keluhan atau pengaduan 3. Petugas Pelayanan yang Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan
Keterkaitan :	**Peralatan / Perlengkapan :**
1 SOP Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik 2 SOP Pengendalian Informasi	1. Kotak Saran 2. Website / Email / IG / FB / Youtube 2. SP4N LAPOR 4.Komputer / Laptop / ATK
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
SOP tidak dilaksanakan maka penerbitan informasi tidak dapat dipertanggungjawabkan	1. Laporan Pengaduan Masyarakat 2. Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan

Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana				Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	Ket
		Kepala Balai	Petugas Layanan / Sub Pokja Dumas	Kassubbag ADUM/Katim	Arsiparis				
1	Menetapkan dan Menugaskan Sub Pokja Pengelolaan Pengaduan Masyarakat					Alat pengolah Data	30 menit	Surat Keputusan (SK)	
2	Menerima Pengaduan Masyarakat baik secara langsung ataupun melalui saluran pengaduan masyarakat					Form Keluhan Pelanggan	1 menit	Keluhan Pelanggan	
3	Menghimpun dan menyampaikan keluhan pada Kasubbag ADUM / Ketua Tim Kerja					Keluhan Pelanggan	15 menit	Keluhan Pelanggan	
4	Meninjau dan konfirmasi Pengaduan ke pelanggan jika memungkinkan					Keluhan Pelanggan	30 menit	Konfirmasi Pelanggan	
5	Menganalisa keluhan					Keluhan Pelanggan	30 menit	Hasil Analisa Keluhan	
6	Mengajukan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP)					Keluhan Pelanggan, Form PTPP	30 menit	PTPP	
7	Menolak ataupun Mengesahkan (PTPP)					PTPP	5 menit	Pengesahan	
8	Menginformasikan kepada pelanggan terkait rencana perbaikan jika dimungkinkan					PTPP, Tel / internet	15 menit	Konfirmasi Pelanggan	
9	Melaksanakan perbaikan					PTPP	2 minggu	Pelaksanaan PTPP	Waktu tergantung tingkat kerumitan tindakan perbaikan
10	Mengevaluasi efektifitas hasil perbaikan					PTPP	30 menit	Hasil Evaluasi	
11	Menyetujui tindakan perbaikan, menutup PTPP					PTPP	5 menit	Penutupan PTPP	
12	Menginformasikan hasil perbaikan ke pelanggan					Tel / Internet /Surat / email	15 menit	Informasi Pelanggan	
13	Mengarsipkan					PTPP ditutup	5 menit	Pengarsipan	