



KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL
KESEHATAN MASYARAKAT

BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT BATAM

Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/10/2
TGL PEMBUATAN	09/10/2019
TGL REVISI	05/09/2024
TGL EFEKTIF	05/09/2024
DISAHKAN OLEH	KEMENTERIAN KESEHATAN DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT REPUBLIC INDONESIA KEPALA BUDI SANTOSO, SKM, MPH NIP. 197109251995031001
NAMA SOP	PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian KesehatanPeraturan Menteri Kesehatan RI No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat.	Pegawai Balai Labkesmas Batam yang ditugaskan dalam keanggotaan pengawasan dan pengaduan yang mampu berkoordinasi dengan masyarakat untuk menindaklanjuti pengaduan yang diajukan
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">ISO 17025 :2017 klausul 7.9 Keluhan PelangganSOP Survei Kepuasan MasyarakatPanduan Mutu Balai Labkesmas Batam	ATK, Komputer, printer, Jaringan Internet, Telepon/Handphone, dan Kotak saran
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Prosedur ini ditetapkan untuk menjamin bahwa pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Balai Labkesmas Batam dapat ditindaklanjuti guna memperbaiki mutu pelayanan di unit kerjanya, menuju pemerintahan yang bersih (<i>clean governance</i>) dan pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>) serta peningkatan kualitas pelayanan publik.	Disimpan sebagai data manual (<i>hardcopy</i>) dan elektronik (<i>softcopy</i>)

PENJELASAN LANGKAH

1. Pengaduan masyarakat (dumas) yang berasal dari organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, perorangan atau penerusan pengaduan oleh Kementerian/Lembaga/Komisi Negara dalam bentuk surat, pengaduan online atau email akan diterima dan dicatat oleh Tim Dumas Balai Labkesmas Batam
2. Pencatatan dumas tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor dan inti pengaduan.
3. Pengaduan yang masuk melalui Whistleblowing System (WBS) penanganannya diatur dalam peraturan tersendiri.
4. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut:
 - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
 - d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
 - e. Melengkapi data/informasi yang diperlukan;
 - f. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan;
 - g. Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya
5. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi
 - a. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi;
 - b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi;
 - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur;
 - d. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut;
6. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang mengindikasikan adanya tindak pidana korupsi dengan kerugian paling sedikit 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) diteruskan kepada APIP yang bersangkutan dengan tembusan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan instansi pemerintah terkait.
7. Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja Balai Labkesmas Batam serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan

tatacara pengarsipan yang berlaku

8. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - a. Apabila berdasarkan hasil telahaan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu;
 - b. Meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
 - c. Pengujian bukti-bukti dilakukan secara sampling;
 - d. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - e. Pelaksanaan klarifikasi dilakukan sesuai dengan pedoman;
 - f. Menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan audit;
 - g. Apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas dan atau instansi terkait.
9. Penyelesaian hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, berupa:
 - a. tindakan administratif;
 - b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
 - c. tindakan perbuatan pidana;
 - d. tindakan pidana; dan/atau
 - e. perbaikan manajemen
10. Selama proses audit, instansi/unit kerja yang berwenang menangani dumas wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor sesuai dengan peraturan yang berlaku.
11. Pemantauan penanganan dumas dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani dumas telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.
12. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan dalam penanganan dumas di lingkungan kementerian kesehatan yang dilakukan oleh setiap unit utama