
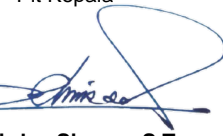
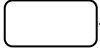
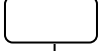
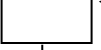

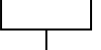
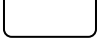
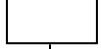
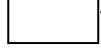
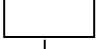
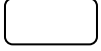
 <p>KEMENTERIAN KESEHATAN RI</p> <p>DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS</p> <p>BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM</p>	Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/10/2
	TGL PEMBUATAN	09 Oktober 2019
	TGL REVISI	31 Juli 2025
	TGL EFEKTIF	31 Juli 2025
	DISAHKAN OLEH	 <p>Plt Kepala</p>  <p>Zulhirdan Siregar, S.T. NIP. 197711152006041001</p>
	NAMA SOP	Pengaduan Masyarakat

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 21 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat. 	<p>Pegawai Balai Labkesmas Batam yang ditugaskan dalam keanggotaan pengawasan dan pengaduan yang mampu berkoordinasi dengan masyarakat untuk menindaklanjuti pengaduan yang diajukan</p>
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> ISO 17025 :2017 klausul 7.9 Keluhan Pelanggan SOP Survei Kepuasan Masyarakat Panduan Mutu Balai Labkesmas Batam 	<p>ATK, Komputer, printer, Jaringan Internet, Telepon/Handphone, dan Kotak Saran, Form Pengaduan</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>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.</p>	<p>Disimpan sebagai data manual (<i>hardcopy</i>) dan elektronik (<i>softcopy</i>)</p>

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Tim Dumas	Pimpinan	Instalasi Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan masyarakat					Form Pengaduan Masyarakat, Kotak Saran, Email, Whatsapp	15 Menit	Dokumentasi laporan pengaduan masyarakat	
2	Menerima pengaduan masyarakat terkait penyimpangan ataupun penyalahgunaan wewenang yang disampaikan melalui media telepon, kotak saran, pengaduan online, atau datang langsung ke kantor Balai Labkesmas Batam					Form Pengaduan Masyarakat, Kotak Saran, Email, Whatsapp	15 Menit	Laporan pengaduan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang pegawai Labkesmas	
3	Mencatat dan mengidentifikasi permasalahan	Bukan 	Ada 			Form Pengaduan Masyarakat, Kotak Saran, Email, Whatsapp, ATK	15 Menit	Dokumen Pengaduan	
4	Arsip					-	15 Menit	-	
5	Mengumpul data-data sebagai kejelasan informasi					ATK, Komputer, jaringan internet	90 Menit	Dokumen Pengaduan	
6	Melakukan penelaahan dan menangani pengaduan masyarakat					ATK, Komputer, jaringan internet	120 Menit	Dokumen Pengaduan	
7	Membuat laporan hasil telaah dan penanganan pengaduan masyarakat dan menyampaikan kepada Pimpinan					ATK, Komputer, jaringan internet, Printer	180 Menit	Laporan hasil telaah dan penanganan	
8	Tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat					ATK, Komputer, Printer	30 Menit	Laporan Penanganan Tindak Lanjut	

PENJELASAN LANGKAH

1. Pelapor menyampaikan pengaduan masyarakat melalui form pengaduan, kotak saran, email, whatsapps yang telah disediakan oleh Tim Dumas
2. Tim Dumas menerima laporan pengaduan masyarakat melalui form pengaduan, kotak saran, email, whatsapps dan mengecek kelengkapan datanya.
3. Tim Dumas melakukan pencatatan dan mengidentifikasi pengaduan untuk memastikan apakah termasuk pengaduan yang perlu ditindaklanjuti atau bukan
4. Jika pengaduan masyarakat bukan merupakan hal yang harus ditindaklanjuti maka pengaduan tersebut akan diarsipkan.
5. Jika pengaduan masyarakat perlu ditindaklanjuti maka akan dilakukan pengumpulan data-data sebagai bentuk kejelasan informasi lebih lanjut
6. Tim Dumas melakukan penelaahan dan menangani pengaduan masyarakat
7. Setelah dilakukan telaah dan penanganan terhadap laporan pengaduan maka selanjutnya adalah membuat laporan hasil telaah guna untuk diserahkan kepada Pimpinan
8. Pimpinan melakukan tindak lanjut terhadap hasil telaah dan penanganan pengaduan masyarakat