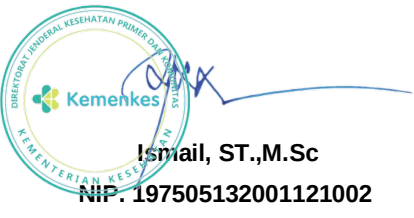


|                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>KEMENTERIAN KESEHATAN RI</p> <p>DIREKTORAT JENDERAL<br/>KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS</p> <p>BALAI LABORATORIUM KESEHATAN<br/>MASYARAKAT BATAM</p> | Nomor SOP     | PR/LABKESMAS-BTM/10/2                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                          | TGL PEMBUATAN | 09 Oktober 2019                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                          | TGL REVISI    | 29 Juni 2026                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                          | TGL EFEKTIF   | 30 Juni 2026                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                          | DISAHKAN OLEH | <p>KEPALA</p>  <p>Ismail, ST.,M.Sc<br/>NIP. 197505132001121002</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                          | NAMA SOP      | Pengaduan Masyarakat                                                                                                                                  |

| DASAR HUKUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | KUALIFIKASI PELAKSANA                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Kesehatan No 17 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Permenkes No 21 Tahun 2024 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan No.7 Tahun 2026 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat.</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> </ol> | 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"> <li>ISO 17025 :2017 klausul 7.9 Keluhan Pelanggan</li> <li>SOP Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>Panduan Mutu Balai Labkesmas Batam</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ATK, Komputer, printer, Jaringan Internet, Telepon/Handphone, dan Kotak Saran, Form Pengaduan                                                                                      |
| 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> )                                                                                                |

| 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                                                                                                                                                                     |  |  |                                                                                       |                                                                                     | 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 Penaganan 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.