Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Penanggulangan Penyakit
Loka Kekarantinaan Kesehatan Labuan Bajo
Jalan Frans Nala, Batu Cermin, Labuan Bajo
Kab. Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur 86763
(0385) 2446922
https://www.kkplabuanbajo.id

NOMOR SOP	OT.02.02/C.X.2/281/2026
TGL. PEMBUATAN	15 Januari 2026
TGL. REVISI	16 Januari 2026
TGL. EFEKTIF	18 Januari 2026
DISAHKAN OLEH	KEPALA LOKA KEKARANTINAAN KESEHATAN LABUAN BAJO **BERNADINUS DARMA, M.K.M** NIP 197905202002121004
NAMA SOP	**PENGELOLAAN PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU PELANGGARAN**

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.
4. Peraturan dan ketentuan lain yang berkaitan dengan disiplin dan budaya kerja pegawai.

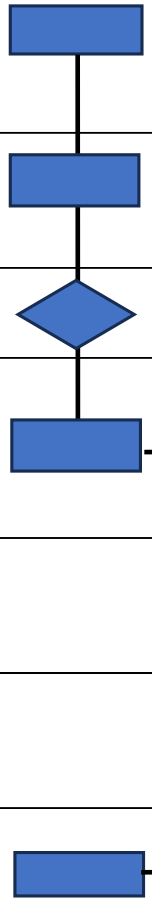
KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Memahami ketentuan pelayanan pengaduan.
2. Memahami tata cara penanganan pengaduan.
3. Mampu menerima, mencatat dan memverifikasi pengaduan.
4. Mampu melakukan koordinasi dengan unit yang berwenang.
5. Mampu melakukan pencatatan dan pengarsipan dokumen.

KETERKAITAN :	**PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :**
SOP Pengaduan.	Aplikasi Pengolah desain
SOP Pengelolaan Permohonan Informasi.	ATK
SOP Pengujian Konsekuensi Informasi yang Dikecualikan.	Aplikasi Pengolah desain

PERINGATAN :

Apabila proses pengelolaan tidak dilakukan sesuai alur, maka dapat menyebabkan keterlambatan publikasi dan menurunnya kualitas informasi yang disampaikan.

No	Kegiatan			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pelayanan	Unit Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran			Formulir/pengaduan dan identitas pelapor	10 Menit	Pengaduan diterima	
2	Mencatat dan memeriksa kelengkapan pengaduan			Dokumen pengaduan dan identitas pelapor	15 Menit	Pengaduan tercatat	
3	Pengaduan lengkap?			Hasil pemeriksaan	5 Menit	Hasil pemeriksaan	Ya/Tidak
4	Menyampaikan pengaduan kepada unit yang berwenang			Dokumen pengaduan	10 Menit	Pengaduan diteruskan	
5	Menelaah dan menindaklanjuti pengaduan			Dokumen dan bukti pendukung	1 Hari	Hasil tindak lanjut	
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor			Hasil tindak lanjut	30 Menit	Informasi tindak lanjut	
7	Mencatat dan mengarsipkan pengaduan			Register dan dokumen pengaduan	10 Menit	Arsip pengaduan	