

<p>KEMENTERIAN KESEHATAN RI DITJEN P2P</p>  <p>BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR</p>	NOMOR SOP	: OT.02.02/2.1/3021/2020
	TGL. PEMBUATAN	: 17 Juli 2020
	TGL. REVISI	: Revisi Ke 3
	TANGGAL EFEKTIF	: 8 Maret 2025
	DISAHKAN OLEH	 <p>KEPALA dr. Achmad Farcharny Tri Adryanto, MKM NIP 196902192002121003</p>
NAMA SOP	PELAYANAN INFORMASI	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
<p>1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;</p> <p>3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor PER/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>6. Permenkes RI No. 10 tahun 2023 tentang Perubahan dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan;</p> <p>7. Keputusan Menteri kesehatan RI Nomor : 1652/Menkes/SK/VIII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID) di Kementerian Kesehatan</p> <p>8. IHR Tahun 2005</p>	<p>1. Kepala BBKK Makassar</p> <p>2. Kepala Bagian Tata Usaha</p> <p>3. Kepala Bidang dan/ Kepala Bagian Terkait</p> <p>4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID)</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	<p>1. ATK</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Jaringan Internet</p>	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Tidak terlaksananya SOP berakibat terbengkalainya informasi yang dibutuhkan oleh Pengguna Jasa		

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTERAKSI MELALUI AKUN EMAIL, INSTAGRAM, dan FACEBOOK BBKK MAKASSAR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON			
1	Langkah awal proses interaksi adalah membuka inbox akun email, Instagram, dan Facebook BBKK Makassar						5 Menit	Membuka Akun Inbox Email, Instagram, dan Facebook	
2	Membaca dan menganalisa isi pesan melalui inbox akun media sosial dengan memperhatikan alamat dan nama pelanggan						5 Menit	Mengetahui informasi yang dibutuhkan pelanggan	
3	Bila ada yang tidak jelas mengenai informasi yang diinginkan petugas melakukan klarifikasi						5 Menit	Klarifikasi Informasi	
4	Bila jawaban telah tersedia maka petugas menjawab informasi yang diperlukan						10 Menit	Jawaban Informasi disiapkan petugas	
5	Petugas mengirimkan informasi yang diperlukan pelanggan						5 Menit	Jawaban di kirim ke pelanggan	
6	Bila informasi tidak tersedia maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait. Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja	Koordinasi dengan unit terkait untuk memberikan jawaban informasi ke pelanggan	
7	Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja + 7 Hari Kerja	Penyampaian SK PPID tentang penolakan informasi kepada pelanggan	

Keterangan :



: Awal dan Akhir Kegiatan



: Proses



: Keputusan/Persetujuan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTERAKSI MELALUI POJOK INFORMASI BBKK MAKASSAR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON	WAKTU	
1	Langkah awal Pelanggan memasuki gerai Pojok Informasi BBKK Makassar						1 Menit	Diterima petugas informasi
2	Pelanggan dipersilahkan mengisi buku tamu bila mengambil media informasi (Brosur, Leaflet, Majalah, Poster, Sticker, Newsletter, dll) atau menggunakan sarana komputer yang tersedia						5 Menit	1. Mengisi buku tamu 2. Mengambil bahan media informasi 3. Menggunakan sarana komputer
3	Bila pelanggan menginginkan informasi yang lebih rinci dan khusus maka dipersilahkan mengisi formulir permohonan informasi						10 Menit	Menerima formulir permohonan informasi
4	mengkonfirmasi pengisian formulir						5 Menit	Konfirmasi formulir permohonan informasi
5	Bila permohonan formmulir telah tersedia jawaban maka penyampaian informasi berdasarkan keinginan petugas						10 Hari Kerja	Memberikan jawaban informasi ke pelanggan berdasarkan keinginan pelanggan
6	Bila tidak maka akan dilakukan tindak lanjut dan koordinasi dengan unit terkait						10 Hari Kerja	Melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk informasi yang diperlukan
7	Bila jawaban telah tersedia disampaikan melalui media yang diinginkan pelanggan						10 Hari Kerja	Informasi disampaikan kepada pelanggan berdasarkan keinginan pelanggan
8	Bila Informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja + 7 Hari Kerja	Penyampaian SK PPID tentang penolakan informasi kepada pelanggan

Keterangan :

: Awal dan Akhir Kegiatan

: Proses

: Keputusan/Persetujuan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTEAKSI SURAT/ FAXIMILE

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON			
1	Langkah awal proses interaksi melalui Surat/Faximile						5 Menit	Surat/Fax diterima	
2	Surat dibaca dengan seksama						5 Menit	Mengetahui informasi yang dibutuhkan pelanggan	
3	Petugas informasi melakukan klarifikasi melalui telepon/HP atau email bila pelanggan mencantumkannya						5 Menit	Klarifikasi Informasi	
4	Bila jawaban telah tersedia maka petugas menjawab informasi yang diperlukan						10 Menit	Jawaban Informasi disiapkan petugas	
5	Petugas mengirimkan informasi yang diperlukan pelanggan						5 Menit	Jawaban di kirim ke pelanggan	
6	Bila informasi tidak tersedia maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait. Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja	Koordinasi dengan unit terkait untuk memberikan jawaban informasi ke pelanggan	
7	Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja + 7 Hari Kerja	Penyampaian SK PPID tentang penolakan informasi kepada pelanggan	

Keterangan :

: Awal dan Akhir Kegiatan

: Proses

: Keputusan/Persetujuan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTERAKSI MELALUI TELEPON

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON			
1.	Langkah awal proses interaksi melalui telepon						30 Detik	Telepon berdering	
2.	Pelanggan menghubungi nomor telepon BBKK Makassar (0411) 4834215, 4834926						10 Menit	Greeting Operator	
3.	Penerima telepon mencatat identitas penelpon						<30 detik	Menerima permintaan informasi	
4.	Penerima telepon melakukan analisa sekaligus mengklarifikasi pertanyaan/ permintaan informasi dari pelanggan						<30 detik	Klarifikasi pertanyaan penelpon	
5.	Secara simultan petugas penerima telepon menentukan permintaan penelpon apakah berupa informasi/						<30 detik	Input data penelpon oleh Petugas BBKK	
6.	Apabila yang diminta informasi yang tersedia maka langsung diberikan jawaban, bila tidak maka akan dilakukan hold/call back. Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						<30 detik	Penyampaian informasi yang dilakukan penelpon. Bila informasi tidak tersedia maka akan dilakukan eskalasi ke unit terkait. Bila pengaduan maka dilakukan rujukan ke tim pengaduan	
7.	Petugas menanyakan kembali apakah masih ada informasi lain yang dibutuhkan. Bila tidak ada, maka Petugas						<30 detik	Informasi telah disampaikan dan diterima penelpon	

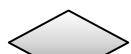
Keterangan :



: Awal dan Akhir Kegiatan



: Proses



: Keputusan/Persetujuan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTERAKSI MELALUI WEBSITE BBKK MAKASSAR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON			
1	Langkah awal proses interaksi melalui Website BBKK Makassar pada menu PPID						1 Menit	Membuka website BBKK Makassar	https://bbkkmakassar.com/
2	Membaca dan menganalisa pesan yang dikirim dengan memperhatikan data identitas pelanggan						5 Menit	Mengetahui informasi yang dibutuhkan pelanggan	
3	Bila ada yang tidak jelas mengenai informasi yang diinginkan petugas melakukan klarifikasi						10 Menit	Klarifikasi informasi	
4	Penerima telepon melakukan analisa sekaligus mengklarifikasi pertanyaan/ permintaan informasi dari pelanggan						10 Menit	Jawaban informasi disiapkan petugas	
5	Petugas mengirimkan informasi yang diperlukan pelanggan						5 Menit	Jawaban dikirim ke pelanggan	
6	Bila informasi tidak tersedia maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait. Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan						10 Hari Kerja	Koordinasi dengan unit terkait untuk memberikan jawaban informasi ke pelanggan	
7	Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari kerja + 7 hari kerja	Penyampaian SK PPID tentang penolakan informasi kepada pelanggan	

Keterangan :



: Awal dan Akhir Kegiatan



: Proses



: Keputusan/Persetujuan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR

ALUR SOP INTERAKSI MELALUI PESAN SINGKAT (SMS) / WHATSAPP

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
		KEPALA BBKK	KETUA TIMKER 5	KETUA TIMKER TERKAIT	PETUGAS INFORMASI	PEMOHON			
1	Langkah awal proses interaksi melalui SMS nomor pengaduan 085256044660						5 Menit	Membuka pesan	
2	Membaca dan menganalisa pesan yang dikirim dengan memperhatikan alamat dan nama pelanggan						5 Menit	Mengetahui informasi yang dibutuhkan pelanggan	
3	Bila ada yang tidak jelas mengenai informasi yang diinginkan petugas melakukan klarifikasi						5 Menit	Klarifikasi Informasi	
4	Bila jawaban telah tersedia maka petugas menjawab informasi yang diperlukan						10 Menit	Jawaban informasi disiapkan petugas	
5	Petugas mengirimkan informasi yang diperlukan pelanggan						5 Menit	Jawaban dikirim ke pelanggan	
6	Bila informasi tidak tersedia maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait. Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja	Koordinasi dengan unit terkait untuk memberikan jawaban informasi ke pelanggan	
7	Bila informasi yang diberikan terjadi penolakan maka harus dibuatkan SK PPID						10 Hari Kerja + 7 Hari Kerja	Penyampaian SK PPID tentang penolakan informasi kepada pelanggan	

Keterangan :



: Awal dan Akhir Kegiatan



: Proses



: Keputusan/Persetujuan