











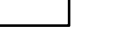







|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <p align="center"><b>KEMENTERIAN KESEHATAN RI DITJEN P2P</b></p>  <p align="center"><b>BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR</b></p>  | NOMOR SOP<br>TGL. PEMBUATAN<br>TGL. REVISI<br>TANGGAL EFEKTIF<br>DISAHKAN OLEH   | : OT.02.02/2.1/3021/2020   |
|   |  | : 17 Juli 2020             |
|   |  | : Revisi Ke 3              |
|   |  | : 8 Maret 2025             |
|   | <b>NAMA SOP</b>  | <b>PELAYANAN INFORMASI</b> |
| <b>DASAR HUKUM</b>  | <b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>   |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;</li> <li>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);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor PER/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>6. Permenkes RI No. 10 tahun 2023 tentang Perubahan dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan;</li> <li>7. Keputusan Menteri kesehatan RI Nomor : 1652/Menkes/SK/VIII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID) di Kementerian Kesehatan</li> <li>8. IHR Tahun 2005</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala BBKK Makassar</li> <li>2. Kepala Bagian Tata Usaha</li> <li>3. Kepala Bidang dan/ Kepala Bagian Terkait</li> <li>4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID)</li> </ol> |                            |
| <b>KETERKAITAN</b>  | <b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>  |                            |
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/Laptop</li> <li>3. Jaringan Internet</li> </ol>   |                            |
| <b>PERINGATAN</b>   | <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>  |                            |
| 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















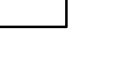










: Proses



: Keputusan/Persetujuan

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BALAI BESAR KEKARANTINAAN KESEHATAN MAKASSAR**

**ALUR SOP INTERAKSI MELALUI POJOK INFORMASI BBKK MAKASSAR**

| NO | KEGIATAN  | PELAKSANA   |  |   |   |   |                              | OUTPUT   | 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, Leafleat, Majalah, Poster, Sticker, Newsletter, dll) atau menggunakan sarana komputer yang tersedia |   |  |   |    |   | 5 Menit                      | 1. Mengisi buku tamu<br>2. Mengambil bahan media informasi<br>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



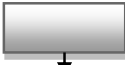











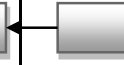





: Proses



: 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 mencantumkan   |   |   |  |    |    | 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 tersdia 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 INTERKASI 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 webiste BBKK Makassar  | <a href="https://bbkkmakassar.com/">https://bbkkmakassar.com/</a> |
| 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 di kirim 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 INTERKASI 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