

23. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik

Komponen Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melalui Media Tatap Muka, Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah 2. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan, Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi 3. Melalui Media SP4N-LAPOR!, Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui Media Tatap Muka: a. Pengguna jasa/masyarakat mendatangi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Banten (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/identitas diri lain yang sah b. Petugas layanan informasi dan pengaduan mengarahkan pengguna jasa/masyarakat Tim Pengelola Pengaduan c. Tim Pengelola Pengaduan meminta pengguna jasa/Masyarakat menyampaikan intisari pengaduan dan mencatatnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kepala Balai untuk mendapat arahan untuk penyelesaian pengaduan d. Kepala Balai memberikan arahan untuk penyelesaian pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan e. Tim Pengelola Pengaduan memberikan jawaban/ penanganan pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati 2. Melalui Kotak Saran/Pengaduan: a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada BKK Kelas I Banten b. Petugas layanan informasi dan pengaduan memeriksa isi kotak pengaduan setiap hari, jika terdapat pengaduan maka diambil, dicatat dalam buku registrasi pengaduan dan diteruskan kepada Tim Pengelola Pengaduan c. Tim Pengelola Pengaduan menerima berkas pengaduan dari Petugas layanan informasi dan pengaduan melalui kotak saran, mengadegendakan, dan meneruskan kepada Kepala Balai d. Kepala Balai menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/ menindaklanjuti pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan e. Tim Pengelola Pengaduan menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan f. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan 3. Melalui SP4N-LAPOR!: a. Pengguna jasa/masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan

		Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) melalui www.lapor.go.id b. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk hard copy dan meneruskan kepada Kepala Balai c. Kepala Balai mendisposisi pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan untuk dijawab/ditangani d. Tim Pengelola Pengaduan menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Balai untuk mendapat persetujuan e. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! f. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna jasa/masyarakat
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Media Tatap Muka: 15 (lima belas) menit atau sesuai kebutuhan 2. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 5 (Lima) hari Kerja terhitung surat di terima oleh BKK Kelas I Banten 3. Melalui SP4N-LAPOR!: Paling lama 5 (Lima) hari Kerja terhitung sejak pengaduan diterima 4. Pengaduan yang Jelas Alamatnya, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 75 (tujuh puluh lima) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Banten
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5.	Produk Layanan	Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung/ Surat jawaban/penanganan pengaduan/ Jawaban/penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui Layanan Pengaduan Masyarakat email : dumasbkkbanten@gmail.com website : www.kkpbbanten.org hotline : 081188830997 Telepon Kantor: (0254) 7835333 <i>Whistle Blowing System</i> SP4N Lapor GOL KPK Pengaduan Langsung ke Layanan Pengaduan BKK Banten Kotak Saran BKK Kelas I Banten
Komponen Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. <i>International Health Regulation</i> (2005) 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Permenkes RI Nomor 71 tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular 7. Permenkes RI Nomor 77 tahun 2016 tentang Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Kementerian Kesehatan 8. Permenkes RI Nomor 13 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan 9. Permenkes RI Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 10. Permenkes RI Nomor 33 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Kementerian Kesehatan 11. Permenkes RI Nomor 10 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Kekarantinaan Kesehatan 12. Kepmenkes Nomor HK.01.07/Menkes/1179/2022 tentang Pedoman Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Meja dan kursi 3. Komputer/PC 4. Printer 5. Jaringan internet 6. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan 2. Pegawai yang telah memperoleh Sertifikat Kompetensi Ahli Pembangunan Integritas 3. Pegawai yang memilki pengetahuan di bidang pengendalian gratifikasi dan telah Mendapatkan Sertifikat Keikutsertaan Diklat Program Pengendalian Gratifikasi 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Banten 2. Satuan Kepatuhan Internal (SKI)
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang cepat, tepat, lengkap, tanpa pungli dan akuntabel
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pengguna jasa/masyarakat memperoleh penjelasan dari Tim Pengelola Pengaduan terkait hak dan kewajibannya dalam aspirasi/pengaduan 2. Pengguna jasa/masyarakat memperoleh informasi dari Tim Pengelola Pengaduan terkait perkembangan aspirasi/pengaduan 3. Pengguna jasa/masyarakat memperoleh perlindungan hukum
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dilakukan perbulan petriwulan dan tahunan 2. Desiminasi Informasi disampaikan pertriwulan