


**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BELITUNG**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN	
		STAF	KASI ALKES DAN SATIN	KEPALA BIDANG	SEKRETARIS	KEPALA DINAS	BIDANG	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1.	Menerima dan mencatat Surat Pengaduan dari pengadu ke dalam Buku Pengaduan dan diserahkan kepada Kasi Alkes dan Datin	■						Surat Masuk/Email/ Pengaduan yang dikirim melalui SMS/Telepon/Media Massa (FB, Twitter, Instagram, Website)	5 Menit	Surat Masuk yang dilengkapi disposisi	Terkait SOP Penanganan Surat Masuk
2.	Menerima Surat Pengaduan dan Buku Pengaduan, membuat Telaah Staf diserahkan kepada Sekretaris SKPD		■					Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi, Buku Pengaduan	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
3.	Menerima Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi, diserahkan kepada Kepala SKPD				■			Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
4.	Meneleah dan memberi disposisi Surat Pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris					■		Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi terhadap aduan	
5.	Menerima disposisi dan diserahkan kepada Kabid dan dikoordinasikan dengan Kasi, Alkes dan Datin sesuai isi aduan			■				Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Disposisi terhadap aduan	
6.	Memerintahkan Penyusun Bahan Evaluasi, Rencana, Program dan Laporan, untuk mendistribusikan Disposisi Surat Pengaduan	■						Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Distribusi Disposisi	
7.	Mendistribusikan Surat Pengaduan Masyarakat sesuai disposisi, menerima jawaban dari bidang terkait dan diserahkan kepada Kasi Alkes dan Datin		■					Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Distribusi Disposisi	
8.	Menjawab aduan, diserahkan kepada Kasi Alkes dan Datin					■		Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	3 Jam	Jawaban Aduan	
9.	Menerima Jawaban Aduan, untuk kemudian dikoordinasikan dengan Sekretaris, Kepala SKPD, jika telah sesuai, maka menyerahkan/menayangkan/menginput jawaban aduan kepada pengadu/Email/Media Massa (FB, Twitter, Instagram, Website), dan dicatat didalam Buku Pengaduan sebagai Aduan Tuntas/Selesai		■					Jawaban Aduan, Buku Pengaduan	1 Jam	Jawaban Aduan	





PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG  
DINAS KESEHATAN

<b>Nomor SOP</b> <b>Tanggal Pembuatan</b> <b>Tanggal Revisi</b> <b>Tanggal Efektif</b> <b>Disahkan Oleh</b>	1 Juli 2020
	440 / 793 - 0 / Orvisy
	1 Agustus 2020
	Kepala Dinas Kabupaten Belitung
	
	<b>drg. Dian Farida, M.HM</b> Pembina Utama Muda NIP.196804191992032004
<b>Nama SOP</b>	Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.	1. Petugas Pengaduan Pelayanan Kesehatan Masyarakat 2. Mengetahui dan memahami peraturan dan ketentuan tentang penanganan pengaduan pelayanan publik 3. Mampu memediasi dan memecahkan/menyelesaikan masalah terkait pengaduan pelayanan publik di Dinas Kesehatan
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
1. SOP Penanganan Surat Masuk	1. Adanya Pelayanan Publik 2. ATK 3. Komputer dan Printer
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Jika SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan maka penyelesaian kasus yang disampaikan oleh masyarakat akan tertunda	