



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG
DINAS KESEHATAN

Nomor SOP
Tanggal Pembuatan
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif
Disahkan Oleh

1 Juli 2019

2 Agustus 2019

Kepala Dinas
Kabupaten Belitung


dr. SUHANDRI, Sp. OG
Pembina Utama Muda
NIP. 196804191992032004

Nama SOP

Penanganan Pengaduan Masyarakat
Terkait Pelayanan Publik

Dasar Hukum

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.

Kualifikasi Pelaksana

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

Keterkaitan

1. SOP Penanganan Surat Masuk

Peralatan/Perlengkapan

1. Adanya Pelayanan Publik
2. ATK
3. Komputer dan Printer

Peringatan

Jika SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan maka penyelesaian kasus yang disampaikan oleh masyarakat akan tertunda

Pencatatan dan Pendataan

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

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		STAF	KASI ALKES DAN SATIN	KEPALA BIDANG	SEKRETARIS	KEPALA DINAS	BIDANG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
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/T elepon/Media Massa (FB, Twitter, Instagram, Website)	5 Menit	Surat Masuk yang dilengkapi disposisi	Terkait Penanganan Surat SOP	
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.	Melaah 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 dikordinasikan dengan Kasi, Alkes dan Datin sesuai isi aduan						Surat Pengaduan, Telaah Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Disposisi terhadap aduan		
6.	Memertahkan 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.	Menertima Jawaban Aduan, untuk kemudian dikordinasikan 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 Turut/Selesai						Jawaban Aduan, Buku Pengaduan	1 Jam	Jawaban Aduan		