



**PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
DINAS KESEHATAN**

Nomor SOP	067/373.1/II/2024
Tanggal Pembuatan	25 Februari 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung dr. Intan Pandanwangi B, MM NIP. 19680320 200212 2 003
Pelayanan Publik	Nama SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Penanggungjawab : Sekretaris Dinas
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan	2. Penelaah : Kepala Bidang yang menangani Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	3. Pengelola : Sub bagian Umum dan Kepegawaian
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan	4. Admin : Staf Dinkes yang mengelola sosial media yang ada
Keterkaitan	Sarana / Prasarana
	1. Alat tulis 2. Form Penerimaan Pengaduan 3. Form Penyaluran Aduan 4. Form Penelaahan 5. Form Penyelesaian Aduan 5. Laptop 5. Sosial Media (google, Web, Instagram, Facebook, WA gateway, Laport Gub)
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Setiap pengaduan yang masuk harus segera diselesaikan	Form Penerimaan Form Penyaluran Aduan Form Penelaahan Form Penyelesaian Aduan

IDENTIFIKASI JUDUL SOP

No.	Tugas	Fungsi	Sub-Fungsi (Kegiatan)	Output	Aspek	Judul SOP
1.	Mewujudkan pelayanan yang PRIMA (Profesional, Ramah, Inovatif, Memuaskan, Akuntabel) kepada masyarakat	Melaksanakan pelayanan yang PASTI (Profesional, Akuntabel, Santun, Transparan, Inovatif)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Terselesainya pengaduan masyarakat	Pengaduan	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat









C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1	Admin menerima pesan/informasi baik secara langsung maupun melalui media dan mencatat dalam form
		2	Admin meneruskan pesan/informasi kepada pengelola
		3	Pengelola mencatat pada form rekap aduan
		4	Pengelola memilah jenis aduan/informasi sesuai bidang pengampu
		5	Pengelola meneruskan aduan/informasi kepada penelaah
Langkah Utama	:	6	Penelaah meneliti kebenaran aduan/informasi
		7	Penelaah mengambil langkah-langkah yang diperlukan dalam penyelesaian aduan;
		8	Penelaah mencatat dalam form penyelesaian aduan;
		9	Penelaah melaporkan kepada penanggungjawab
		10	Penelaah memberikan hasil penyelesaian kepada pengelola
		11	Pengelola mencatat pada form rekap aduan
		12	Pengelola mendistribusikan penyelesaian aduan kepada admin
Laporan Akhir	:	13	Admin menyampaikan hasil penyelesaian masalah kepada pelapor

PROSEDUR

No.	Kegiatan	Pelaksana			
		Admin	Pengelola	Penelaah	PJ
1	Admin menerima pesan/informasi baik secara langsung maupun melalui media dan mencatat dalam form	v			
2	Admin meneruskan pesan/informasi kepada pengelola	v			
3	Pengelola mencatat pada form rekap aduan		v		
4	Pengelola memilah jenis aduan/informasi sesuai bidang pengampu		v		
5	Pengelola meneruskan aduan/informasi kepada penelaah		v		
6	Penelaah meneliti kebenaran aduan/informasi			v	
7	Penelaah mengambil langkah-langkah yang diperlukan dalam penyelesaian aduan;			v	
8	Penelaah mencatat dalam form penyelesaian aduan;			v	
9	Penelaah melaporkan kepada penanggungjawab			v	
10	Penanggungjawab mengadakan rapat saat terjadi aduan yang sulit diselesaikan oleh bidang				v
11	Penelaah memberikan hasil penyelesaian kepada pengelola			v	
12	Pengelola mencatat pada form rekap aduan		v		
13	Pengelola mendistribusikan penyelesaian aduan kepada admin		v		
14	Admin menyampaikan hasil penyelesaian masalah kepada pelapor	v			

Flowchart Pengelolaan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin	Pengelola	Penelaah	Penanggung jawab	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan dari pelapor					Form Penerimaan Aduan	5 menit	Rekap penerimaan aduan	
2	Mencatat dan meneruskan kepada pengelola					Form Rekap Aduan	10 menit	Rekap penerimaan aduan	
3	Memilih jenis aduan dan meneruskan kepada penelaah					Form Penyaluran Aduan	5 menit	Aduan diterima Penelaah	
4	Meneliti kebenaran aduan dan mengambil langkah-langkah penyelesaian aduan					Form Penelaahan	1 hari	Penyelesaian aduan / laporan kpd Penanggungjawab	
5	Mengumpulkan semua anggota tim untuk mencari penyelesaian					Daftar hadir, Notulen	1 hari	Form penyelesaian Aduan	
8	Meneruskan hasil penyelesaian aduan kepada Pengelola					Form Penyaluran Aduan	5 menit	Penyelesaian aduan dari penelaah	
9	Meneruskan hasil penyelesaian aduan kepada Admin					Form Penyaluran Aduan	5 menit	Penyelesaian aduan dari penelaah	
10	Menyampaikan penyelesaian aduan kepada Pelapor					Form penyelesaian aduan	5 menit	Jawaban kepada pelapor	