

 <p style="text-align: center;">DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR</p>	Nomor SOP	065 / 184 / SOP / 102.1 / 2021
	Tanggal Pembuatan	2 Juli 2016
	Tanggal Revisi	1 Juli 2021
	Tanggal Efektif	1 Juli 2021
	Disahkan oleh	<p style="text-align: center;">KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR</p>  <p style="text-align: center;">dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes NIP. 19640621 199011 2 001</p>
SEKRETARIAT	Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN

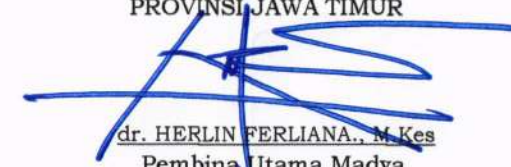
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Permenpan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah provinsi Jawa 4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 74 Tahun 2016 tentang Uraian tugas sekretaris, bidang, sub bagian dan seksi Dinas Kesehatan Jawa Timur 	<p>Kualifikasi pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai keahlian di bidang komunikasi dan pelayanan publik
<p>Keterkaitan</p>	<p>Peralatan/perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Telepon/ Telepon Genggam 2. Jaringan internet 3. ATK
<p>Peringatan</p> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka melanggar ketentuan UU Keterbukaan Informasi Publik</p>	<p>Pencatatan dan pendataan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Register Pengaduan 2. Form Pengaduan

SOP Pelayanan Pengaduan

No.	Uraian	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Sekretaris/Kabid	Kasi/Kasubag	Admin Koordinator	Admin Penghubung (Bagian/ Bidang)	Lintas Sektor	Pengadu	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Admin Koordinator menerima pengaduan melalui kanal pengaduan (website, email, media sosial ataupun datang langsung) dan mencatat pengaduan ke dalam daftar register dan memeriksa kelengkapan pengaduan.							Komputer dan jaringan internet, telepon genggam, printer, form Pengaduan, kelengkapan pengaduan (identitas)	15 menit	pengaduan diterima dan diperiksa kelengkapan	
2	Apakah persyaratan pengaduan lengkap? a Jika identitas tidak jelas /ada maka ditolak b Jika nama dan alamat sesuai KTP tapi materi kurang bisa lanjut.						Komputer dan jaringan internet, Telepon/ telepon genggam, Persyaratan pengaduan, Form Pengaduan	10 menit	Pengaduan tercatat dalam register,		
3	Admin Koordinator mengidentifikasi pengaduan sesuai jenis layanan yang ada di Sekretariat/ Bidang dan meneruskan ke admin penghubung						Komputer dan jaringan internet, Telepon genggam, Daftar tupoksi Sekretariat/ Bidang	10 menit	pengaduan disampaikan ke admin penghubung		
4	Admin Penghubung menerima dan meneruskan pengaduan ke Sekretaris/ Kabid						Komputer dan jaringan internet, Telepon/ telepon genggam, printer, form Pengaduan	10 menit	pengaduan disampaikan ke Sekretaris/Kepala Bidang		
5	Sekretaris/Kabid menerima pengaduan dari Admin Penghubung dan berkoordinasi dengan Kasi/ Kasubbag terkait. Jika pengaduan bisa dijawab langsung, maka Sekretaris/Kabid memberikan jawaban ke admin penghubung.						Komputer dan jaringan internet, Telepon/ telepon genggam, form Pengaduan	2 x 24 jam	Pengaduan selesai di koordinasikan		
	1. jika bisa dijawab langsung maka sekretaris /kabid memberikan jawaban 2. Jika melibatkan lintas sektor maka kasi/kabid meneruskan ke lintas sektor.						hasil koordinasi, jawaban /data jawaban pengaduan		jawaban disampaikan ke pengadu melalui admin koordinator		
6	Jika melibatkan lintas sektor, maka Kasi/Kasubbag meneruskan pengaduan ke lintas sektor yang terkait dan menkoordinasikan sesuai kewenangan						Komputer dan jaringan internet, Telepon/ Telepon genggam, Form Pengaduan	30 menit	jawaban disampaikan ke pengadu melalui admin koordinator		

7	Admin menghubungi menerima jawaban pengaduan dari Sekretaris/Kabid untuk kemudian diteruskan kepada Admin Koordinator	1					Komputer, Telepon/ Telepon genggam dan Jaringan Internet, Jawaban pengaduan	15 menit	Jawaban pengaduan diterima
8	Admin Koordinator menerima jawaban pengaduan dari Admin Penghubung, lalu mencatat respon pengaduan ke daftar register, dan diteruskan kepada Pengadu						Komputer, Telepon/ Telepon genggam dan Jaringan Internet, Jawaban pengaduan	15 menit	Jawaban pengaduan diterima dan Respon pengaduan tercatat
9	Pengadu menerima jawaban pengaduan		3				Komputer dan jaringan internet, Telepon/ telepon genggam, Jawaban pengaduan	15 menit	Pengadu menerima jawaban pengaduan
10	Apakah pengadu puas?			2			Komputer dan jaringan internet, Telepon/ telepon genggam, Jawaban pengaduan	1 x 24 jam	Diketahui apakah jawaban pengaduan memuaskan atau tidak
11	Pengaduan selesai						Komputer dan Jaringan Internet, Telepon/ telepon genggam, Jawaban pengaduan	1 x 24 jam	Jawaban pengaduan diterima dan pengaduan selesai

KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI JAWA TIMUR


dr. HERLIN FERLIANA., M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19640621 199011 2 001