



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN PASURUAN
SEKRETARIAT**

	NOMOR SOP	/ / 424.072/2021
	TANGGAL PEMBUATAN	JANUARI 2021
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	JANUARI 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PASURUAN <u>dr. ANI LATIFAH., M.Kes.</u> NIP. 196609161996022001
SUB BAGIAN PENYUSUNAN PROGRAM DAN PELAPORAN	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penyusunan Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan	1. Kepala Dinas Kesehatan 2. Sekretaris 3. Kasubag Penyusunan Program dan Pelaporan 4. Pelaksana pada Sub Bagian Perencanaan	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
1. OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan	1. ATK 2. Komputer 3. Meja, Kursi 4. Kendaraan Dinas	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak tercapainya target pemeriksaan Tahunan dan meningkatnya penyalahgunaan/penyimpangan atas pengelolaan aspek pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pengelolaan keuangan, pengelolaan sarana dan prasarana.	1. Kegiatan disesuaikan dengan target dan sasaran rencana strategis 2. Rekomendasi perbaikan 3. Laporan kegiatan.	

PROSEDUR: PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Mutu Baku						Ket
		Sekretaris	Bidang	Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Masing-masing bidang menerima pengaduan dari masyarakat pengguna layanan, memeriksa kelengkapannya dan kemudian menyediakan dokumen pengaduan masyarakat kepada Sekretaris Dinkes				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen Pengaduan	
2.	Sekretaris Dinkes memeriksa dokumen pengaduan dan menyampaikan kepada tim pengelolaan pengaduan untuk membahas lebih lanjut terkait pengaduan tersebut				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen Pengaduan Disposisi	
3.	Tim mengadakan rapat koordinasi untuk mengumpulkan informasi dan melakukan kajian guna penyelesaian pengaduan masyarakat serta melaporkan rencana tindak lanjut pengaduan.				Dokumen pengaduan, Disposisi	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	
4.	Sekretaris Dinkes memeriksa laporan rencana tindak lanjut dan menugaskan bidang untuk menyelesaikan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya				Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	
5.	Bidang melaksanakan penyelesaian pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim				Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	
6.	Tim menyusun laporan hasil penyelesaian pengaduan dan status pengaduan untuk dilaporkan kepada Sekretaris Dinkes				Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut	1 hari	Laporan pengelolaan pengaduan	

