



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KESEHATAN
SEKRETARIAT

SUB BAGIAN UMUM

Nomor SOP	065/0244/diskes
Tanggal Pembuatan	01 June 2018
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	01 August 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kesehatan dr. Rini Retno Sukesi, M.Kes NIP. 19590602 198709 2 001
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Publik

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 Tahun 008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Kualifikasi pelaksana

1. Mampu menelaah Surat
2. Mampu mengosep surat
3. Menguasai sistem kearsipan
4. Mampu menggunakan aplikasi Microsoft Office

Keterkaitan

1. SOP Penanganan Surat Masuk

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Scanner











Peringatan

1. Apabila proses tidak dilaksanakan maka kegiatan website dan informasi publik akan terhambat.


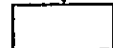

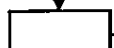
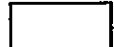



Pencatatan dan pendataan

- Disimpan sebagai data elektronik dan manual
- Buku Kendali Manajemen Mutu

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK (PENGADUAN LANGSUNG)

No	Uraian Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan
		Publik/ Pegawai	Tim Penanganan	Pejabat Struktural	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengadukan/melaporkan pelayanan, kegiatan pemanfaatan fasilitas kesehatan, kode etik dll					Surat aduan	Tentatif	Surat aduan	
2	Menerima dan melaporkan					Surat aduan dan Register	1 jam	Surat aduan dan Register	
3	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaahan					Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	Tentatif	Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	
4	Memutuskan tindak lanjut pengaduan					Surat keputusan, surat aduan	Tentatif	Surat keputusan, surat aduan	
5	Menerima hasil tindak lanjut					Surat keputusan, surat aduan	1 jam	Surat keputusan, surat aduan	

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK (PENGADUAN TIDAK LANGSUNG)

No.	Uraian Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan
		Publik/ Pegawai	Tim Penanganan	Pejabat Struktural	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengadukan/melaporkan pelayanan, kegiatan pemanfaatan fasilitas kesehatan, kode etik dll					Surat aduan	Tentatif	Surat aduan	
2	Menerima dan melaporkan					Surat aduan dan Register	1 jam	Surat aduan dan Register	
3	Memerintahkan untuk menangani pendaduan					Surat aduan, surat disposisi	1 jam	Surat aduan, surat disposisi	
4	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaahan					Surat aduan laporan hasil telaah aduan	Tentatif	Surat aduan laporan hasil telaah aduan	
5	Memutuskan tindak lanjut pengaduan					Surat keputusan, surat aduan	Tentatif	Surat keputusan, surat aduan	
6	Menerima hasil tindak lanjut					Surat keputusan, surat aduan	1 jam	Surat keputusan, surat aduan	