



**DINAS KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH**
Jl. Piere Tendean No. 24 Semarang

 DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH Jl. Piere Tendean No. 24 Semarang	NOMOR SOP	DINKES/SET/UMPEG/01
	TANGGAL PEMBUATAN	2 Januari 2019
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	11 Januari 2019
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH
	NAMA SOP : PENGADUAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah.	<ol style="list-style-type: none">Memiliki kemampuan berkomunikasiMemiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
Sop Membagikan Konten Pada Media Sosial	<ol style="list-style-type: none">Form Pengaduan<i>Personal Computer/Laptop</i>PrinterAlat Tulis	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
<ol style="list-style-type: none">Apabila tidak dilaksanakan layanan pengaduan, maka masyarakat/pelanggan tidak dapat menyalurkan aspirasi.Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sesuai amanat peraturan yang ada	<ol style="list-style-type: none">Informasi,TanggalTempat	

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku						Ket	
		Pelaksana	Kasubbag	Pejabat Struktural	Persyaratan	Waktu	Output		
1.	Menerima, mencatat dan mengendakan pengaduan dari masyarakat baik yang mengisi melalui form pengaduan manual maupun melalui media sosial kemudian disampaikan ke Kasubag umpeg					Bukti Pengaduan/ print out, Nota Dinas	60 menit	Lembar Disposisi	Memulai alur
2.	Menelaah dan memberi disposisi ke pejabat struktural yang menerima pengaduan				nota dinas, Bukti pengaduan, Disposisi	1 hari	print out	Proses	
3.	Menerima pengembalian hasil jawaban dari pejabat struktural yang mendapat pengaduan masyarakat				Buku agenda, Lembar Disposisi, Komputer, Kertas	1 hari	print out hasil tindak lanjut aduan	Proses	
4.	Konfirmasi Jawaban Kepada Pelapor melalui media sosial (apabila aduan disampaikan lewat media sosial), atau melalui telepon (apabila pengaduan secara manual)					1 hari	hasil tindak lanjut aduan	Akhir Alur	

KEPALA DINAS KESEHATAN
 PROVINSI JAWA TENGAH,

 Dr. YULIANTO PRABOWO, M.KES
 PEMBINA UTAMA MADYA
 NIP. 19620720 198803 1 010

