










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

 <b>DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH</b> Jl. Piere Tendean No. 24 Semarang	NOMOR SOP	DINKES/SET/UMPEG/50
	Tanggal Pembuatan	1 MEI 2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah
NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN/ KELUHAN LANGSUNG		
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 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);</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li><li>5. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 487.22/43 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami peraturan terkait pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur</li><li>2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur</li><li>3. Memahami peraturan terkait pelayanan publik</li><li>4. Memahami pedoman pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan public</li><li>5. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</li></ol>	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Permohonan Informasi dan Data</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Form Pengaduan</li><li>2. <i>Personal Computer/Laptop</i></li><li>3. Printer</li><li>4. Scanner</li><li>5. ATK</li><li>6. Jaringan Internet</li></ol>	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apabila Prosedur ini ada yang terlewati maka pelaporan pengaduan tidak akan terlayani dengan baik;</li><li>2. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan prima tidak akan tercapai;</li><li>3. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka image positif pemerintah daerah terhadap masyarakat menjadi negatif.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi, Tanggal, dan Tempat disimpan sebagai data elektronik dan manual</li></ol>	

## ALUR MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		PPID Pelaksana	Bidang/Unit Kerja	Biro Hukum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima dan mencatat pengaduan/keluhan dari Pelapor				Log Book Pencatatan Pengaduan	5 Menit	Lembar Disposisi	Memulai Alur
2.	Konsultasi dan diskusi bersama antara tim pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan Bidang/Unit terkait				Lembar Disposisi, Nota Dinas	1 hari	Lembar Disposisi	Proses
3.	Konsultasi dengan Biro Hukum apabila memerlukan mediasi masalah hukum				Lembar Disposisi, Surat	2 hari	Surat Keluar	Proses
4.	Menyusun keputusan penyelesaian pengaduan/keluhan				Lembar Disposisi	1 jam	Print Out	Proses
5.	Menyampaikan penyelesaian pengaduan/keluhan ke Pelapor					5 menit	Hasil tindak lanjut aduan	Akhir Alur

  
 Kepala Dinas Kesehatan  
 Provinsi Jawa Tengah  
Yunita Dyah Suminar, SKM, M.Sc, M.Si  
 NIP. 19700531 199311 2 001