



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


 <p>DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH Jl. Piere Tendean No. 24 Semarang</p>	NOMOR SOP	DINKES/SET/UMPEG/51
	Tanggal Pembuatan	1 MEI 2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah
NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN/ KELUHAN TIDAK LANGSUNG		
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none">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);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;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;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;	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan terkait pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur3. Memahami peraturan terkait pelayanan publik4. Memahami pedoman pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan public5. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Permohonan Informasi dan Data	<ol style="list-style-type: none">1. Form Pengaduan2. <i>Personal Computer/Laptop</i>3. Printer4. Scanner5. ATK6. Jaringan Internet	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
<ol style="list-style-type: none">1. Apabila Prosedur ini ada yang terlewati maka pelaporan pengaduan tidak akan terlayani dengan baik;2. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka pelayanan prima tidak akan tercapai;3. Apabila prosedur ini tidak berjalan maka image positif pemerintah daerah terhadap masyarakat menjadi negatif.	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi, Tanggal, dan Tempat disimpan sebagai data elektronik dan manual	

ALUR MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN TIDAK 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 melalui telepon, kotak saran, website Dinas, email atau media sosial Dinas seperti twitter, instagram, facebook				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