



A. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang

 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KABUPATEN BATANG</b> <b>DINAS KESEHATAN</b></p>	Nomor SOP	441/ / 2022
	Tgl Pembuatan	28 September 2022
	Tgl Revisi -1	-
	Tgl Pengesahan	28 September 2022
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">Kepala Dinas Kesehatan Kab. Batang</p>  <p style="text-align: center;"><b>dr. Didiat Wisnuhardanto</b> NIP. 19730619 200604 1 013</p>
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang	

<p><b>Pengertian :</b> Dalam rangka menghadapi perkembangan teknologi informasi, dan untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik maka perlu pengelolaan pengaduan secara komprehensif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal SMA dan sederajat;</li> <li>2. Memahami struktur organisasi dan tupoksi di Dinas Kesehatan Kabupaten Batang;</li> <li>3. Memahami aturan tentang Pengelolaan Pengaduan.</li> </ol>
<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;</li> </ol>	

<p>7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;              8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 544/Menkes/SK/VI/2008 tentang Standar Prosedur Operational Pelayanan Publik di Lingkungan Departemen Kesehatan;              9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828/Menkes/SK/IX/2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;              10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.</p>	
<p>Keterkaitan</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan</p>
<p>1. SOP Agenda Surat Keluar</p>	<p>1. Komputer/laptop                  2. Printer                  3. ATK                  4. Buku agenda</p>
<p>Peringatan</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p>
<p>Proses pelayanan pengaduan harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan agar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dibidang kesehatan.</p>	<p>Copy berkas pengaduan harus disimpan sebagai arsip.</p>

B. Alur Proses Pemberian Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang

Uraian Prosedur		Pelaksana				Mutu Baku		Biaya
		Kepala Dinas Kesehatan	Petugas Pelayanan Pengaduan	Verifikator	Pelapor	Waktu	Output	
1.	Pengajuan Perpengaduan Tidak Langsung				Membuat Aduan			Gratis
2.	Masuk ke Telepon dan/atau Email		Masuk	Tidak		5 menit		
3.	Aduan diterima dan dikelola Petugas Pelayanan Pengaduan		Ya		Aduan dikembalikan	1 Hari kerja		
4.	Disposisi ke Verifikator Bidang terkait							
5.	Verifikator melakukan tindak lanjut					7 Hari kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aduan diverifikasi</li> <li>- Forum penyelesaian Aduan</li> <li>- Tindak lanjut Aduan</li> </ul>	
6.	Diterima dan direspon Bidang terkait				Aduan Selesai		Penyelesaian aduan dapat diperpanjang kembali tergantung tingkat kesulitan tindak lanjut aduan	

C. Alur Proses Pemberian Pelayanan Pengaduan Secara Langsung Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang

Uraian Prosedur		Pelaksana				Mutu Baku		Biaya
		Kepala Dinas Kesehatan	Petugas Pelayanan Pengaduan	Verifikator	Pelapor	Waktu	Output	
1.	Pengajuan Perpengaduan Secara Langsung				Membuat Aduan			Gratis
2.	Pemohon menyampaikan Pengaduan Langsung kepada Petugas		Masuk	Tidak		10 menit		
3.	Aduan diterima dan dikelola Petugas Pelayanan Pengaduan		Ya		Aduan dikembalikan	1 Hari kerja		
4.	Disposisi ke Verifikator Bidang terkait							
5.	Verifikator melakukan tindak lanjut					7 Hari kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aduan diverifikasi</li> <li>- Forum penyelesaian Aduan</li> <li>- Tindak lanjut Aduan</li> </ul>	
6.	Diterima dan direspon Bidang terkait				Aduan Selesai		Penyelesaian aduan dapat diperpanjang kembali tergantung tingkat kesulitan tindak lanjut aduan	