
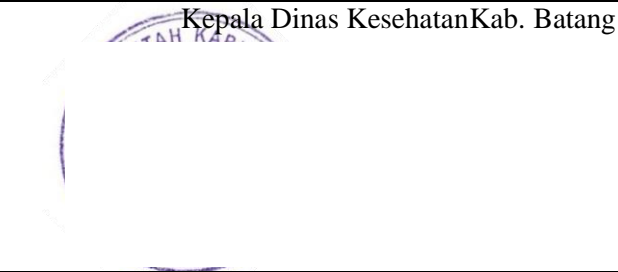


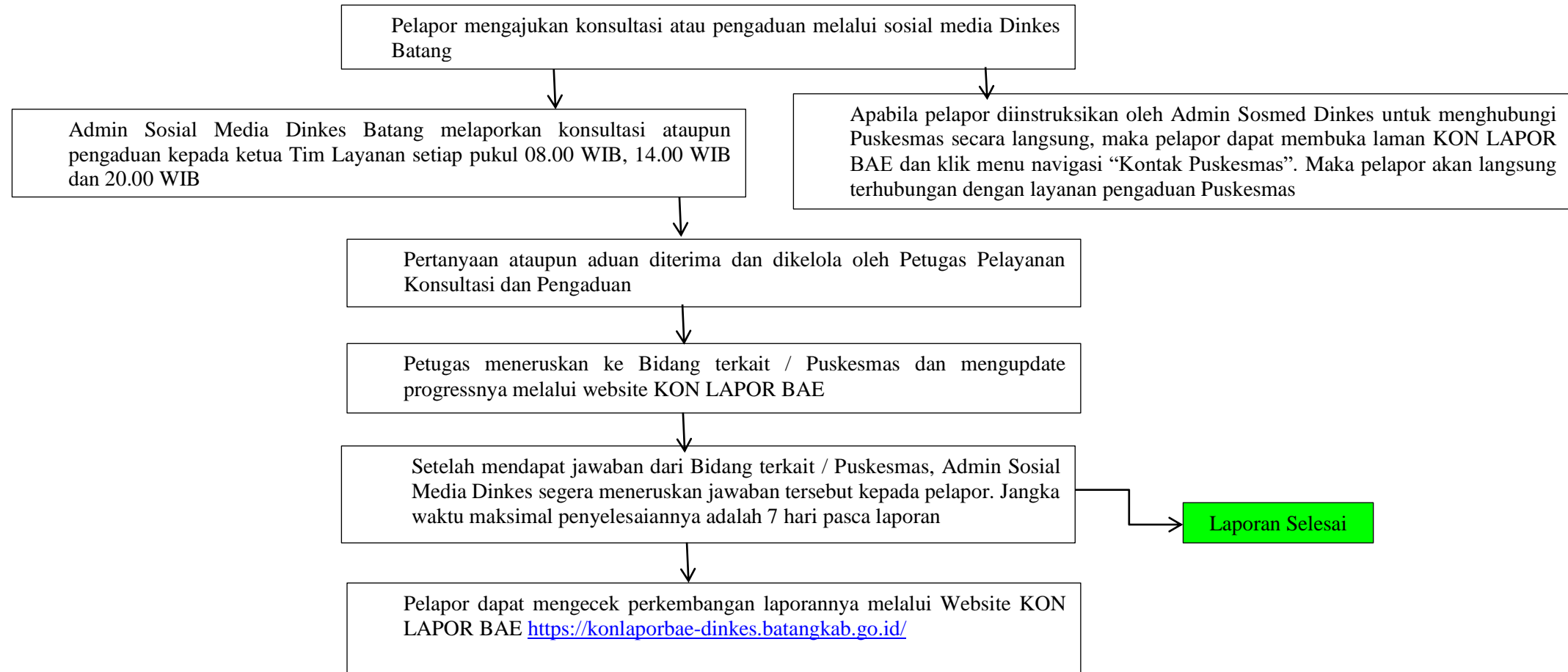
A. Standar Operasional Prosedur Layanan Konsultasi dan Layanan Pengaduan Online Responsif Berbasis Elektronik (KON LAPOR BAE)

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p align="center">PEMERINTAH KABUPATEN BATANG DINAS KESEHATAN</p> | Nomor SOP | 441/ 1412.1 / 2023 |
| | Tgl Pembuatan | 25 Agustus 2023 |
| | Tgl Revisi -I | - |
| | Tgl Pengesahan | 25 Agustus 2023 |
| Disahkan Oleh |  | |
| Nama SOP | Layanan KON LAPOR BAE | |

| | |
|--|---|
| <p>KON LAPOR BAE adalah sebuah sistem yang digunakan untuk merecord semua layanan konsultasi maupun layanan pengaduan di Dinkes Batang dan Puskesmas se-Kab. Batang</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SMA dan sederajat; 2. Memahami struktur organisasi dan tupoksi di Dinas Kesehatan Kabupaten Batang; 3. Memahami aturan tentang Pengelolaan Pengaduan. |
| <p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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; 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; 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi; | |

| | |
|--|---|
| <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 Operasional 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 Konsultasi dan Pengaduan Tidak Langsung (*Online*) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang



C. Alur Proses Pemberian Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Langsung (Tatap Muka) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang

