



DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU

 DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU	NOMORSOP	
	TANGGAL PEMBUATAN	Oktober 2023
	TANGGAL REVISI	
	DISAHKAN OLEH	 dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes NIP. 19760526 2006042 023
	NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Kepala Bidang 2. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian	
KETERKAITAN : 1. OPD dilingkungan Pemerintah Kota Kotamobagu	PERALATAN/PERLENGKAPAN : 1. ATK 2. Komputer 3. Meja, Kursi 4. Kendaraan Dinas	
PERINGATAN : Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak tercapainya target pemeriksaan Tahunan dan meningkatnya penyalahgunaan/penyimpangan atas pengelolaan aspek pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pengelolaan keuangan, pengelolaan sarana dan prasarana.	PENCATATAN DAN PENDATAAN : 1. Daftar Register Pengaduan 2. Form Pengaduan	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU

No.	Kegiatan	Mutu Baku					Ket
		Ketua Tim	Bidang	Tim/ Front Office	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Masing-masing bidang menerima pengaduan dari masyarakat penggunaan layanan, memeriksa kelengkapannya dan kemudian menyediakan dokumen pengaduan Masyarakat kepada tim pengelola pengaduan				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen Pengaduan
2.	Ketua Tim Pengelola Pengaduan memeriksa dokumen pengaduan dan menyampaikan kepada tim pengelolaan pengaduan untuk membahas lebih lanjut terkait pengaduan tersebut				Dokumen Pengaduan	1 hari	Dokumen Pengaduan Disposisi
3.	Tim mengadakan rapat koordinasi untuk mengumpulkan informasi dan melakukan kajian guna penyelesaian pengaduan masyarakat serta melaporkan rencana tindak Lanjut pengaduan.				Dokumen pengaduan, Disposisi	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencanatindaklanjut
4.	Ketua Tim Pengelola Pengaduan memeriksa laporan rencana tindak lanjut dan menugaskan bidang untuk menyelesaikan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya				Dokumen pengaduan, Disposisi ,rencana tindak lanjut	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut
5.	Bidang melaksanakan penyelesaian pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya melaporkan hasil penyelesaian Pengaduan kepada Tim				Dokumen pengaduan, Disposisi ,rencana tindak lanjut	1 hari	Dokumen pengaduan, Disposisi, rencana tindak lanjut
6.	Tim menyusun laporan hasil penyelesaian pengaduan dan status pengaduan untuk dilaporkan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan				Dokumen pengaduan, Disposisi ,rencana tindak lanjut	1 hari	Laporan pengelolaan pengaduan



**PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN**

Jalan Cendana No. 2-3, Mogolaing, Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95716
e-Mail : kotamobagu.dinkes@gmail.com, Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id/>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR : 004 TAHUN 2023**

TENTANG

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA KOTAMOBAGU
TAHUN 2023**

- Menimbang**
- a Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu adanya pengelola pengaduan;
 - b Bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan
 - c Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;
- Mengingat**
- 1 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4680)
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - 4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);

Menetapkan

MEMUTUSKAN

KESATU

Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kota Kotamobagu

KEDUA

Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA

Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

EMPAT

Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Kesehatan Kota Kotamobagu

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : Kotamobagu
Pada tanggal : 11 September 2023



Pt. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Kotamobagu

dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes
Revisi Tkt I/ IV b
NIP. 19760526 200604 2 023

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR : 66-6 TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

B. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Kesehatan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Kesehatan.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Kesehatan.
Atau surat yg dialamatkan ke Jl.Cendana no 02/03, Mogolaing Kotamobagu Barat
 - c. SMS / BBM / WA : 0811430633
 - d. Website : <https://dinkes.kotamobagu.go.id>
 - e. Email : dinkes.kotamobagu@gmail.com
 - f. Facebook : Dinkes Kotamobagu
 - g. Instagram : @dinkeskotamobagu
 - h. Youtube : Bidang PPSDK Dinkes Kotamobagu

C. UNSUR PENGADUAN YANG HARUS DIPENUHI

Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

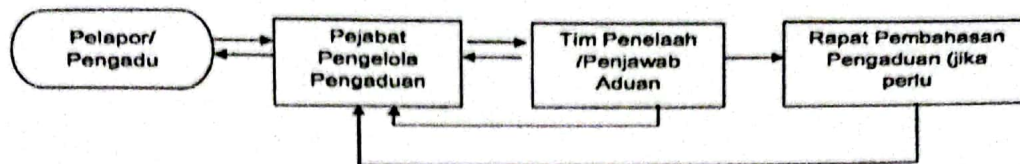
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

D. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

E. ALUR PENANGANAN PENGADUAN



F. Waktu Penanganan Pengaduan : 2 (Dua) Hari

Ditetapkan : Kotamobagu
Pada tanggal : 11 September 2023



Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Kotamobagu

dr. Wandana L. Mantang, M.Kes
Pembina Tkt I/ IV b
NIP. 19760526 200604 2 023

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA-KOTAMOBAGU
NOMOR : 66/a TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. PEJABAT PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK

NO	NAMA/ NIP	PANGKAT/GOL	JABATAN	NOMOR TELEPON	KETERANGAN
1.	Lindawati Hasan, S. Farm 19840330 20110 2 2001	Penata Tkt I/ IIIId	Kabid Kesmas dan P2P	082188667669	Ketua Tim Pengaduan
2	Deyby Ch.D. Soemanta, SKM 19731024 19930 3 2002	Penata Tkt I/IIIId	Kabid Pelayanan Kesehatan, Promosi dan SDK	081244072525	Anggota
3	Fonny Ekasari Mogimpe, S.Tr.Gz 19840824 200902 2 002	Penata / IIIc	Kasubag Umum dan Kepegawaian	08971605825	Anggota
4	Brata Nurhaji Sugeha, SKM 19930529 202203 1 004	Penata Muda / IIIa	Pelaksana Dinas Kesehatan	082292640080	Anggota
5	Erza P. Mokodompit, SKM	-	Admin Pengaduan	081245222836	Anggota
6	Wenti Mokoagow	-	Admin Pengaduan	085398163309	Anggota

Ditetapkan : Kotamobagu
Pada tanggal : 11 September 2023

