

LAMPIRAN :  
NOMOR : 555 / 214 - Dinkes  
TANGGAL : 04 Januari 2023

**PEMERINTAH KOTA BOGOR  
DINAS KESEHATAN**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH KOTA BOGOR**

**DINAS KESEHATAN**

No. SOP	555/214 - Dinkes
Tanggal Pembuatan	04 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretaris Dinas Kesehatan
Judul	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



<b>DASAR HUKUM :</b>  1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik 3. PERMENPAN RB Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>  1. Mampu menangani tugas dan fungsinya 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik 4. Menguasai teknis pengelolaan pengaduan dengan baik
<b>KETERKAITAN :</b>  a. SOP Pelayanan Informasi Publik b. SK Tim PPID c. SK Standar Pelayanan Publik d. SK Tim Pengaduan	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>  a. Jaringan internet b. Komputer c. Listrik d. ATK
<b>PERINGATAN :</b>  Pengaduan tidak tertangani jika tidak sesuai prosedur	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>  1. Petugas penerima aduan/ admin pengaduan 2. Tim Pengelola Pengaduan 3. Semua data tersimpan secara elektronik maupun manual



**PEMERINTAH KOTA BOGOR**

**DINAS KESEHATAN**

No. SOP	555/214 - Dinkes
Tanggal Pembuatan	04 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretaris Dinas Kesehatan
Judul	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

NO	URAIAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT	Petugas Pengelola Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Tim Penelaah/ Jawab Aduan	Pengadu/ Pelapor	MUTU BAKU			KET
						KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	<p>Masyarakat melayangkan pengaduan mengenai pelayanan Kesehatan dapat secara langsung maupun tidak langsung (Surat, Website, Media sosial, Media Cetak/online, Sibadra Kota Bogor, SPAN Lapor)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website :<a href="https://dinkes.kotabogor.go.id/">https://dinkes.kotabogor.go.id/</a></li> <li>- Twitter : @bogordinkes</li> <li>- Instagram: @dinkeskotabogor</li> <li>- Sibadra: <a href="http://s.id/bisabogor">http://s.id/bisabogor</a></li> <li>- Email: <a href="mailto:dinkes@kotabogor.go.id">dinkes@kotabogor.go.id</a></li> <li>- Telp : (0251) 8331753</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir Pengaduan</li> <li>- Identitas Pengadu</li> </ul>	Setiap Saat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir Pengaduan</li> <li>- Isi Pengaduan</li> </ul>	
2.	<p>Menerima pengaduan dari Masyarakat, melakukan verifikasi identitas pengadu dan isi aduan yang disampaikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apabila aduan dapat dijawab oleh petugas penerima aduan maka aduan selesai tanpa harus kordinasi dengan PPID</li> <li>- Apabila petugas penerima aduan tidak dapat menjawab aduan maka akan dilakukan koordinasi dengan PPID</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir Pengaduan</li> <li>- Identitas Pengadu</li> </ul>	1 x 24 Jam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jawaban Pengaduan jika tidak perlu koordinasi</li> <li>- Formulir Pengaduan</li> </ul>	



**PEMERINTAH KOTA BOGOR**

**DINAS KESEHATAN**

No. SOP	555/214 - Dinkes
Tanggal Pembuatan	04 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretaris Dinas Kesehatan
Judul	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

3.	Menerima aduan yang telah diverifikasi oleh petugas penerima aduan dan menelaah kembali isi aduan					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pengadu</li> <li>- Formulir Pengaduan</li> <li>- Formulir penelaahan dan pengklasifikasian aduan</li> <li>- Isi Aduan</li> </ul>	Pada Hari dan Jam Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir penelaahan dan pengklasifikasian aduan</li> <li>- Isi Aduan</li> </ul>	
4.	Menerima disposisi, Menyusun dan menyerahkan jawaban aduan ke PPID					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pengadu</li> <li>- Isi Aduan</li> <li>- Formulir penyaluran pengaduan</li> </ul>	1 x 24 Jam dan dapat diperpanjang dengan memberikan informasi ke pada pelapor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir penyaluran pengaduan</li> <li>- Jawaban Aduan</li> </ul>	
5.	Menerima jawaban yang disampaikan oleh bidang/ seksi untuk disampaikan ke pengadu melalui petugas penerima pengaduan					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pengadu</li> <li>- Isi Aduan</li> <li>- Formulir penyaluran pengaduan</li> <li>- Jawaban Aduan</li> </ul>	30 Menit	-Jawaban Aduan	
6.	Petugas penerima aduan menerima dan menyampaikan jawaban aduan kepada pengadu serta mengarsipkan seluruh proses aduan					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pengadu</li> <li>- Isi Aduan</li> <li>- Formulir penyaluran pengaduan</li> <li>- Jawaban Aduan</li> </ul>	60 Menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian Jawaban dapat melalui secara langsung atau tidak langsung (media/ email/surat)</li> <li>- Formulir Penyelesaian Aduan</li> </ul>	



**PEMERINTAH KOTA BOGOR**

**DINAS KESEHATAN**

No. SOP	555/214 - Dinkes
Tanggal Pembuatan	04 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretaris Dinas Kesehatan
Judul	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

**DAFTAR RIWAYAT REVISI**

No. Revisi	Tanggal Revisi	Bagian Yang Direvisi	Perubahan

**KEPALA DINAS KESEHATAN,  
KOTA BOGOR**



**Dr. SRI NOWO RETNO ,M.A.R.S**  
Pembina-Tkt.  
NIP. 19690415 199803 2 008