



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN

DINAS KESEHATAN

SUB BAGIAN PROGRAM, INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	:	004 /SOP/DINKES/2022
Tgl Pembuatan	:	4 Januari 2022
Tgl Revisi	:	-
Tgl Efektif	:	-
Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten OKU-Selatan  dr. Meri Astuti, MM Pembina TK.I / IV.b NIP. 197711022008032001
Nama SOP	:	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum :

1. UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. UU No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
5. PP No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. PP No.82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
7. Permendagri No. 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementarian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
8. Perki No. 1 Tahun 2010 Tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik
9. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan OKU Selatan Nomor : 033/KPTS/DINKES/2022 Tentang Pembentukan Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Kualifikasi Pelaksana :

1. Tim layanan pengaduan masyarakat
2. Bidang, seksi (penguasa informasi)

Hal – hal yang berkaitan dengan petugas yang melaksanakan SOP ini, misalnya pendidikan apa saja yang bisa melaksanakan tugas ini

Keterkaitan :

Keterkaitan dengan SOP pengumpulan data di sub bagian program, informasi dan hubungan masyarakat

Peralatan/Perlengkapan :

1. PC Terkoneksi Ke Internet
2. Printer
3. Smartphone, Aplikasi Whatapp terkoneksi ke internet

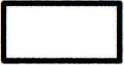
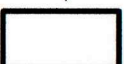
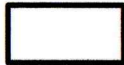
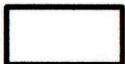
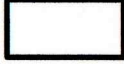
Peringatan :

Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat keTim Layanan Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan akan menghambat tugas dan pelaksanaan

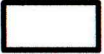
Pencatatan dan Pendataan :

Dicatat, disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy dengan rapi dan benar

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No	AKTIVITAS	Pelaksana				Mutu Buku			Keterangan
		Petugas Lapor	Sekretaris	Unit Terkait	Kominfo	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Petugas membuka aplikasi lapor.go.id					PC, HP, Koneksi Internet	5 Menit		
2	Petugas mendapatkan info pengaduan masuk dari Dinas Kominfo Kabupaten OKU Selatan					PC, HP, Koneksi Internet	5 Menit		
3	Petugas langsung merespon aduan dengan membalas "Baik, informasi pengaduan yang Bapak/Ibu kirim akan segera kami tindak lanjuti ke unit terkait dan akan kami berikan informasi lanjutan, terima kasih"					PC, HP, Koneksi Internet	10 Menit		
4	Petugas memeriksa lampiran kasus aduan dan memastikan lengkap, jika tidak lengkap akan dilaporkan terlebih dahulu ke kominfo untuk diambil alih					PC, HP, Koneksi Internet	1 hari		
5	Petugas mencetak info pengaduan dan menyerahkan kepada atasan					PC, HP, Koneksi Internet	1 Hari		
6	Mendisposisi pengaduan kepada unit terkait yang dituju untuk menjawab keluhan dari pengaduan					PC, HP, Koneksi Internet	1 Hari		
7	Memberikan jawaban oleh unit terkait melalui pesan WhatsApp kepada petugas					PC, HP, Koneksi Internet	1 Hari		
8	Petugas Kembali menginformasikan jawaban pengaduan kepada pelapor hingga selesai					PC, HP, Koneksi Internet	20 Menit		

SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR SP4N

No	AKTIVITAS	Pelaksana			Mutu Buku			Keterangan
		Admin Pusat/Super Admin	Admin Instansi (Kominfo Kabupaten OKU Selatan)	Admin Penghubung (Dinkes Kabupaten OKU Selatan)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Admin pusat memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke admin instansi (Kominfo Kabupaten OKU Selatan)				Laporan masyarakat	1-3 Hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
2	Admin instansi memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke admin penghubung (Dinkes Kabupaten OKU Selatan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin pusat/super admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 Hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke Dinkes Kabupaten OKU Selatan	
3	Admin penghubung memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-10 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti, jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. Jika laporan tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI	

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten OKU Selatan

