



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN DINAS KESEHATAN  
SUB BAGIAN HUKUM, KEPEGAWAIAN, DAN UMUM

NOMOR SOP	:	NOMOR : B-800/1751/KES/2023
TANGGAL PEMBUATAN	:	3 Maret 2023
TANGGAL REVISI	:	3 Maret 2023
TANGGAL EFEKTIF	:	3 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	:	<p style="text-align: center;"><b>KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN,</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>dr. H. AZMI DARIUSMANSYAH</b> Pembina Utama Muda NIP 197209282005021003</p>
NAMA SOP	:	Pelaporan dan Pengaduan Langsung Pelayanan Publik
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANAAN :	
1.Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 2.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatue Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 5.Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan; 6.Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;	1. Memiliki kemampuan menjelaskan pelayanan dan mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan 2. Memiliki kemampuan memverifikasi berkas dengan selesai 3. Memahami struktur organisasi Dinas Kesehatan 4. Memahami Pengelolaan Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Komputer dan <i>Printer</i> 3. <i>Intercome</i> 4. Jaringan internet yang stabil	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka hak pengguna layanan akan terkendala dan tidak bisa dipenuhi dengan tepat	SOP disimpan dengan rapi dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	
Pelaporan dan Pengaduan Pelayanan Publik akan diberikan jawaban apabila materi pengaduan dan seluruh persyaratan telah lengkap dan benar		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**BAGAN PROSEDUR PELAPORAN DAN PENGADUAN LANGSUNG PELAYANAN PUBLIK**

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PENGGUNA LAYANAN	ADMIN PENGADUAN	SATPAM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Satpam menanyakan tujuan keperluan Pengguna Layanan dan mengarahkan ke Admin Pengaduan Pelayanan Kesehatan					2 Menit	Pengguna Layanan diterima	
2	Admin Pengaduan memberi Salam 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) kepada Pengguna Layanan, menanyakan maksud dan tujuan Pengguna Layanan.					2 Menit	Penerapan 5S pada Pengguna Layanan	
3	Admin Pengaduan mempersilahkan Pengguna Layanan duduk, menanyakan identitas dan mengetik data Pengguna Layanan di komputer				Komputer	3 Menit	Data Pengguna Layanan	
4	Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan (paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima pelayanan)				ATK dan Komputer	5 Menit	Pengaduan Pengguna Layanan diterima	
5	Pengguna Layanan mengisi formulir pengaduan yang berisi identitas lengkap, tujuan dan objek pengaduan serta melampirkan bukti pendukung pengaduan				Laporan/pengaduan diarsipkan	15 Menit	Seluruh materi pengaduan lengkap, valid dan jelas	
6	Admin Pengaduan memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima serta merumuskan laporan pengaduan				Melengkapi materi paling lambat 10 hari sejak menerima tanggapan dari admin pengaduan	15 Menit	Seluruh materi pengaduan lengkap, valid dan jelas	
7	Admin Pengaduan melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan				Tidak	5 Menit	Seluruh materi pengaduan lengkap, valid dan jelas	

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PENGGUNA LAYANAN	ADMIN PENGADUAN	SATPAM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
8	Admin Pengaduan memberikan tanda terima dokumen pengaduan				Komputer, ATK dan formulir pengaduan	5 Menit	Tanda terima dokumen pengaduan diterbitkan	
9	Admin Pengaduan menyampaikan kepada Pengguna Layanan agar menunggu jawaban atas pengaduan yang akan disampaikan langsung sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dari masing-masing kategori prioritas				ATK dan Komputer	3 Menit	Disampaikan waktu penyelesaian pengaduan	
10	Pelayanan selesai, Satpam mengantar Pengguna Layanan keluar					2 Menit	Pengguna Layanan selesai	