



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

 DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN	NOMOR SOP	: 440/ 301 /SOP/KES/II/2021
	TANGGAL PEMBUATAN	: 5 FEBRUARI 2021
	TANGGAL REVISI	: 5 FEBRUARI 2021
	TANGGAL EFEKTIF	: 5 FEBRUARI 2021
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin dr. H. Azmi Dariusmasyah, MARS NIP. 19720928 200502 1 003
NAMA SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat	
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 3. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik	1. Memiliki kemampuan dalam mengelola pengaduan 2. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pengaduan 3. Memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	1. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 2. Formulir Pengaduan 4. ATK	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
1. Koneksi jaringan internet tidak berfungsi mengakibatkan pengaduan yang berbasis sistem informasi tidak dapat berjalan dengan baik	SOP disimpan dengan rapi dalam bentuk hard copy dan soft copy	

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		PELAPOR	PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN / ADMIN	TIM PENGELOLA PENGADUAN	KEPALA DINAS KESEHATAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pelapor datang langsung atau mengirim berkas melalui pos surat yang langsung ditujukan ke alamat Dinkes Muba, Email, Kotak Pengaduan, SP4M Lapor atau melalui Website Dinnas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin					Berkas Pengaduan	15 Menit	Berkas	
2	Petugas menerima pengaduan yang disampaikan oleh pelapor dan menganalisa permasalahan serta mencatat dibuku register pengaduan					Berkas, Pena dan Kertas	10 Menit	Berkas	
3	Petugas melakukan telaah atas pengaduan yang diterima dan menjelaskan kepada pelapor bahwa laporan pengaduan tersebut akan diproses dan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan terlebih dahulu					Berkas Pengaduan	20 Menit	Berkas	
4	Petugas menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan					Berkas Pengaduan	20 Menit	Berkas	
5	Tim melakukan analisa dan survei terhadap pengaduan dan menyampaikan draft tanggapan kepada Kepala Dinas Kesehatan					Surat Tugas, Berkas Pengaduan, Laporan Hasil Analisa	3 Hari Kerja	Berkas	
6	Kepala Dinas mempelajari dan memeriksa draft tersebut untuk di setujui / ditandatangani					Berkas Pengaduan dan Draft Tanggapan	30 Menit	Berkas	
7	Berkas yang sudah disetujui diteruskan ke tim pengelola pengaduan					Berkas Pengaduan dan Tanggapan	15 Menit	Berkas	
8	Berkas diteruskan ke petugas pengaduan / admin untuk di proses lebih lanjut dan di sampaikan kepada pelapor					Berkas Tanggapan yang Sudah di Setujui	20 Menit	Berkas	
9	Pelapor menerima tanggapan atas pengaduannya					Berkas Tanggapan	15 Menit	Arsip	