



STANDART OPERASIONAL PROSEDUR

SOP PENGADUAN MASYARAKAT

**SUB BAGIAN PROGRAM DAN INFORMASI
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TRENGGALEK**

2022

**Jl. Dr. SUTOMO No 4 TRENGGALEK
Telp. (0355) 791270**

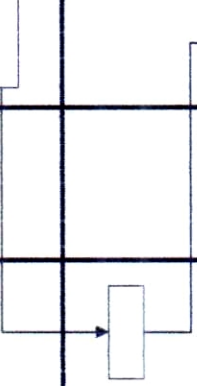
TRENGGALEK

 PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	NOMOR SOP	01 /SOP.PROGRAM&INFORM ASI/2022
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	 Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Trenggalek, Dr. SAERONI, MMRS Pembina Utama Muda NIP. 19711114 200212 1 002
NAMA SOP	SOP PENGADUAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		1. Kompetensi yang dimiliki : - Pengetahuan : Memahami Peraturan Perundang-undangan - Ketrampilan : - - Sikap : Bersikap disiplin, teliti, cepat dan tanggap 2. Syarat Jabatan yang harus dipenuhi : - Pendidikan formal : - - Pangkat / Golongan : - - Pendidikan informal : -
KETERKAITAN		PERALATAN PERLENGKAPAN
		1. Formulir Pengaduan 2. Website 3. Wa 4. Survei Kepuasan Masyarakat
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
		Formulir Pengaduan

Prosedur Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang	Petugas Layanan	Resepsionis	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani pengaduan masyarakat;						Mulai	Identitas	10 menit	Data Pelapor	
2	Resepsionis menghubungi petugas layanan bagian pengaduan masyarakat untuk diterima;								15 menit		
3	Petugas layanan menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor dan berkoordinasi dengan bidang yang berkaitan;							Berkas pengaduan	15 menit		
4	Petugas layanan menyampaikan hasil pelaporan kepada bidang terkait untuk memberikan layanan kepada pelapor;							Berkas pengaduan	30 menit	Analisis pengaduan	
5	Bidang terkait melakukan klarifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi dan konsultasi berdasarkan keputusan Kepala Dinas kepada pelapor;							Berkas pengaduan	30 menit	Hasil identifikasi, Analisis, Klarifikasi	
6	Pelapor menerima layanan informasi dan layanan konsultasi				Selesai			Berkas pendukung	15 menit	Form penerima layanan	

Prosedur Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang	Petugas Layanan	Resepsionis	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas layanan menerima laporan melalui wa, kotak saran, survei kepuasan masyarakat.							Identitas	1 hari kerja	Data Pelapor	
2	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisa dan meneruskan kepada bidang terkait perihal laporan pengaduan								1 hari kerja		
3	Bidang menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh petugas layanan dan berkoordinasi kepada Kepala Dinas terkait laporan pengaduan untuk memberikan arahan dan rekomendasi berupa disposisi surat tindak lanjut							Berkas pengaduan	1 hari kerja	Hasil identifikasi, Analisis, Klarifikasi	
5	Bidang terkait melakukan klarifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi dan konsultasi berdasarkan keputusan Kepala Dinas kepada pelapor;							Berkas pengaduan	1 hari kerja	Hasil identifikasi, Analisis, Klarifikasi	
6	Bidang terkait memberikan surat tindak lanjut kepada pelapor dan dilakukan administrasi pengaduan ke petugas layanan							Berkas pendukung	1 hari kerja	Form penerima layanan	
7	Pelapor menerima layanan yang dibutuhkan terkait pengaduan							Berkas pendukung	1 hari kerja	Form penerima layanan	

Matriks Identifikasi SOP
Instansi: Pemerintah Kabupaten Trenggalek
Unit Eselon I:
Unit Eselon II a :
Unit Eselon II b : Dinas Kesehatan
Unit Eselon III: Sekretariat/Bidang
Unit Eselon IV: Program dan Informasi

No	Tugas	Uraian Tugas	Kegiatan	Out Put (Final)	Aspek (Kegiatan)	Judul (final) SOP
1	Menyusun dokumen pengaduan masyarakat	Mengumpulkan dan menyiapkan data terkait layanan pengaduan	Melaksanakan penyusunan dokumen layanan pengaduan	Dokumen Layanan Pengaduan	Mengumpulkan pengaduan masyarakat	SOP Pengaduan Masyarakat