



PEMERINTAH KABUPATEN  
PURBALINGGA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
PURBALINGGA

NOMOR SOP

440 / 2667 .

TANGGAL  
PEMBUATAN

03 Januari 2022

TANGGAL REVISI

03 Januari 2022

TANGGAL  
EFEKTIF

03 Januari 2022

DISAHKAN OLEH  
:

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN PURBALINGGA



NAMA SOP

dr. JUSI FEBRIANTO, MPH  
★ NIP. 19700219 200212 1 004  
PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT

DASAR HUKUM :

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Perda No.12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
3. Perbup No.79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga

1. Petugas berpendidikan minimal SLTA
2. Memahami Tugas dan Fungsinya
3. Menguasai Teknis Pengelolaan Pengaduan

KETERKAITAN :

PERALATAN/ PERLENGKAPAN :

-

1. Komputer/ Smartphone
2. ATK
3. Buku/ Aplikasi Pengaduan

PERINGATAN :

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Pengaduan tidak tertangani jika tidak sesuai prosedur

Disimpan secara manual maupun elektronik

PENGAWAS INTERNAL :

BIAYA/ TARIF :

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang (struktural)

Gratis






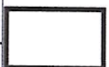

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN

60 menit

Pengaduan, saran dan masukan yang diterima, akan ditangani oleh Tim Pengaduan Masyarakat

DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Sekretariat	Tim PPM	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Penerimaan pengaduan masyarakat dalam bentuk lisan, tulisan, surat elektronik (Facebook, Instagram, Twitter, E-mail, Maturbup)		↓				Pengaduan dalam bentuk kotak saran manual atau media elektronik lainnya	2 menit	Berkas pengaduan untuk ditindaklanjuti	
2	Sekretaris tim membuat lembar kerja pengaduan masyarakat (LKPM) untuk mendapat disposisi kepala dinas			↓				10 menit	Lembar kerja pengaduan masyarakat	
3	Tim menindak lanjuti pengaduan masyarakat meliputi: meneliti, mengelompokan, menelaah, menganalisa LKPM							30 menit	Telaah dan analisis lembar kerja pengaduan masyarakat	
4	Melakukan verifikasi, klarifikasi, konfirmasi laporan pengaduan masyarakat							60 menit	Verifikasi pengaduan masyarakat	
5	Membuat rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat.							60 menit	Rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat	
6	Menyerahkan rekomendasi untuk mendapat persetujuan Kepala Dinas							10 menit	Persetujuan Kepala Dinas	
7	Tindak lanjut penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat							60 menit	Tindak lanjut pengaduan masyarakat	

Tidak Setuju

Setuju