



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYALURAN PENGADUAN

  <b>PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO</b> <b>DINAS KESEHATAN</b> Jalan Mayjend Sungkono No. 46 Telp. 0318941051 Fax. 031 8947911 E-mail : <a href="mailto:dinkes@sidoarjokab.go.id">dinkes@sidoarjokab.go.id</a> <b>SIDOARJO</b>	NOMOR SOP	050/4385/438.5.2/2023	
	TANGGAL PEMBUATAN	02 Januari 2023	
	TANGGAL EFEKTIF	16 Januari 2023	
	DISAHKAN OLEH	<b>KEPALA DINAS KESEHATAN</b>  Ditandatangani secara elektronik oleh Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes NIP. 196804131991032010 <b>Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes.</b> Pembina Utama Muda NIP. 196804131991032010	
	NAMA SOP	PENYALURAN PENGADUAN	

<b>TUJUAN</b>	<b>DASAR HUKUM</b>
---------------	--------------------

Penyaluran pengaduan bertujuan untuk meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya. Sehingga pelaku pengaduan mendapatkan informasi dan tindak lanjut terkait substansi yang diadukan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5357);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> </ol>
--	--

<b>RUANG LINGKUP</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANAAN</b>
----------------------	--------------------------------

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki kemampuan berbagai sarana media pelaporan seperti <i>website</i> dan media sosial;</li> <li>Memahami substansi pengaduan internal dan eksternal;</li> <li>Mampu berkoordinasi dengan internal dan eksternal terkait pengaduan dari masyarakat.</li> </ol>
------------------------------------	---

<b>LANGKAH - LANGKAH</b>	<b>ALUR</b>
--------------------------	-------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas laporan terkait pengaduan dari masyarakat melalui berbagai sarana media pelaporan;</li> <li>Menganalisis laporan pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P4);</li> <li>Melakukan tindak lanjut pengaduan dari masyarakat oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) melalui media pelaporan apabila sesuai dengan substansi dan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>Apabila terdapat substansi pengaduan yang bukan menjadi kewenangan Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo maka akan disampaikan atau disalurkan ke Instansi/OPD terkait pengaduan tersebut;</li> <li>Penyampaian substansi pengaduan diluar kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo kepada instansi terkait di disposisikan melalui <i>E-Buddy</i>;</li> </ol>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima berkas laporan pengaduan dari masyarakat</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Pengaduan terkait substansi kewenangan Dinkes Kab. Sidoarjo                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Pengaduan diluar substansi kewenangan Dinkes Kab. Sidoarjo                 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Analisis dan oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P4)                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Menyampaikan / Penyaluran kepada Instansi / OPD terkait substansi pengaduan dari masyarakat                 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Tim Penanganan Pengaduan melakukan Tindak lanjut / Menjawab pengaduan masyarakat                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Menerima laporan jawaban dari Instansi/OPD terkait substansi pengaduan tersebut                 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Membuat Laporan dan Evaluasi terkait pengaduan masyarakat                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Tindak lanjut dan menjawab pengaduan dari masyarakat                 </div> </div> </div>
---	---

<ol style="list-style-type: none"><li>6. Melakukan laporan tindak lanjut dari instansi/OPD terkait mengenai jawaban pengaduan tersebut melalui <i>E-Buddy</i>;</li><li>7. Menyampaikan jawaban pengaduan kepada masyarakat.</li></ol>	
---	--