






 <p>PEMERINTAH KOTA CIMAH DINAS KESEHATAN</p>	Nomor SOP	: 440/Kep. 038 /Dinkes/2021	
	Tanggal Pembuatan	: 5/01/2021	
	Tanggal Revisi	: -	
	Tanggal Efektif	: 5/01/2021	
	Halaman	:	
	Disahkan Oleh	: Kepala Dinas Kesehatan Kota Cimahi	
	Nama SOP	: PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN /PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT	
			
Pengertian		Tujuan	
<p>Pelayanan Penanganan/Pengaduan Layanan masyarakat adalah pelayanan menerima keluhan masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan</p>		<p>Menerima keluhan dan pengaduan masyarakat serta memberikan tindaklanjut agar masalah dapat diselesaikan dan meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat</p>	
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 2017); 5. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Cimahi Nomor 440/Kep.037/Dinkes/2021 tentang Tim Pelayanan Penanganan Keluhan/Pengaduan Layanan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Cimahi Tahun 2021. 		<p>Pelaksana memahami peraturan tentang Pelayanan Publik.</p>	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPORI) 2. Pesan Penduduk (PESDUK) 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas F4 2. Komputer, Printer, Scanner 3. Jaringan Internet 	
Peringatan/Yang Perlu diperhatikan		Pencatatan dan Pendataan	
<p>Mentaati peraturan Perundang-undangan yang berlaku.</p>		<p>Disimpan sebagai data elektronik dan manual.</p>	
Rekaman Historis Perubahan			
No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tgl Mulai diberlakukan
-	-	-	-

**PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN LAYANAN
MASYARAKAT**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA (AKTOR)			MUTU BAKU			KET
		MASYARAKAT	TIM PENGADUAN	KEPALA DINAS KESEHATAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Masyarakat menyampaikan keluhan lisan dan tidak lisan					-	-	
2	Penerimaan keluhan dan pengaduan secara langsung ataupun elektronik				ATK, Buku register Pengaduan	20 Menit	Laporan aduan dan keluhan masyarakat	
3	Melaporkan kepada Kepala dinas kesehatan				Surat aduan/ keluhan dan laporan	15 menit	Arahan untuk Rencana Tindak Lanjut	
4	Kepala dinas kesehatan beserta tim mendiskusikan jawaban keluhan dan aduan				Bukti aduan/keluhan, laptop, infokus, alat tulis	120 menit	Notulen dan hasil tanggapan/jawaban keluhan/aduan masyarakat	
5	Dinas Kesehatan memberikan jawaban dan tindak lanjut dari keluhan dan pengaduan				Surat tanggapan aduan/keluhan	15 Menit	Surat jawaban/tanggapan aduan/keluhan	

Ditetapkan di Cimahi
pada tanggal, 5 Januari 2021

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA CIMAHI,**



drg. PRATIWI, M. Kes
NIP. 196206191989012001