

 <p>DINAS KESEHATAN KOTA MALANG PUSKESMAS CISADEA</p>	Nomor SOP	400.7.1/1a/35.73.402.010/10/2024
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	2 Januari 2024
	Disahkan Oleh	 KEPALA PUSKESMAS, WIDJATMIKO NIP. 19690515 200212 1 013
Nama SOP	RUANG PENANGANAN PENGADUAN	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. PermenPan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat 3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik 5. Permenkes no 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Permendagri No.52 tahun 2011 Tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota. 7. Permenpan No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 9. Peraturan Walikota Nomor 84 Tahun 2019 tentang Pembentukan Pusat Kesehatan Masyarakat. 10. Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan	1. Kepala Puskesmas 2. Ka. Subbag. Tata Usaha 3. Staf Tata Usaha / Pj. Pengaduan
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. Standar Pelayanan (SP) 2. SOP Administrasi Umum 3. SOP Administrasi Pelayanan 4. SOP Teknis	1. Alat Tulis Kantor 2. Formulir Pengaduan 3. Kartu Kendali 4. Buku Rekap Pengaduan 5. Komputer

	6. Printer
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Jika kami tidak memberikan pelayanan secara profesional dan sepenuh hati, maka tegurlah dan laporkan ke unit pengaduan2. Jika prosedur pelayanan tidak tepat, kami bersedia ditindaklanjuti.	<ol style="list-style-type: none">1. Pencapaian Target Kinerja2. Masyarakat dapat pelayanan yang tepat, tepat waktu dan Transparan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Pukesmas	Kasubag TU	Pj. Pengaduan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan masyarakat.				Formulir Pengaduan. Komputer / HP.	15 menit	Form Pengaduan	
2.	Melakukan verifikasi identitas pengadu				Kartu Kendali	3 hari	Kejelasan identitas pengadu	
3.	Memberi nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan.				Buku rekap pengaduan	15 menit	Pengaduan tercatat	
4.	Melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak.				Kartu Kendali	2 hari	Disposisi tindak lanjut	
5.	Melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan.				Kartu Kendali	2 hari	Penjelasan Kabid	
6.	Meminta staf menyiapkan surat tanggapan.				Kartu Kendali	15 menit	Draf surat tanggapan	
7.	Menyiapkan surat tanggapan.				Kartu Kendali	15 menit	Draf surat tanggapan	
8.	Memeriksa surat tanggapan.				Kartu Kendali	2 hari	Paraf pada surat tanggapan.	
9.	Menggandakan surat tanggapan.				Kartu Kendali	15 menit	Dokumen surat tanggapan	
10.	Menandatangani surat tanggapan.				Kartu Kendali	2 hari	Dokumen surat tanggapan	
11.	Memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan.				Kartu Kendali Buku rekap pengaduan	15 menit	Arsip dokumen surat tanggapan.	
12.	Mengirim surat tanggapan pada pengadu.				Tanda terima pengiriman.	15 menit	Pengadu menerima tanggapan.	