



PEMERINTAH KOTA PADANG

DINAS KESEHATAN

SEKRETARIAT

NOMOR SOP

2025

TANGGAL PEMBUATAN

2025

TANGGAL REVISI

TANGGAL EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS KESEHATAN

dr. Srikurnia Yati

NIP. 19760312 200604 2 031

NAMA SOP

PELAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM :

1. UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Permenpan No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Sarjana Pemerintahan/Sosial/Hukum/Administrasi/ Kesehatan Masyarakat
2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan menganalisa terkait persoalan yang ada
3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet
4. Memiliki tingkat ketelitian yang baik
5. Mempunyai Keahlian di bidang komunikasi dan Pelayanan Publik
6. Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu
7. Memiliki kemampuan untuk berkoordinasi, berkomunikasi serta berkolaborasi dengan baik dalam tim.

KETERKAITAN :

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Komputer PC/Laptop/ Telepon Genggam
2. Alat tulis kantor
3. Jaringan Internet
4. Lemari arsip
5. Aturan perundang-undangan dan laporan terkait pengaduan
6. Form Pengaduan

PERINGATAN :

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Jika SOP ini tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka melanggar ketentuan UU Keterbukaan Informasi Publik

1. Disimpan sebagai Data Elektronik dan Manual
2. Daftar Register Pengaduan
3. Form Pengaduan

PROSEDUR

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Sekretaris/ Kabid	Kasubag/ Pejabat Fungsional Sub Substansi/ Lintas Sektor	Pengelola Pengaduan	Lintas Sektor	Pengadu	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pengelola Pengaduan menerima pengaduan melalui kanal pengaduan secara Langsung (petugas dan kotak pengaduan) dan tidak langsung (email dan e-lapor). Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan ke dalam daftar register dan memeriksa kelengkapan pengaduan						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Form Pengaduan, ATK	19 Jam	Pengaduan diterima, diperiksa kelengkapan dan pencatatan pengaduan dalam buku register	
2	Apakah persyaratan pengaduan lengkap? A. Jika identitas tidak jelas atau tidak ada maka ditolak B. Jika nama dan alamat sesuai KTP serta dilampirkan no telpon/ telepon genggam/ email yang bisa dihubungi maka bisa dilanjutkan	Ya					Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Form Pengaduan	30 menit	Berkas Pengaduan	
3	Sekretaris/ kepala Bidang menerima pengaduan yang telah di identifikasi oleh pengelola pengaduan						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, tupoksi Pengaduan	20 menit	Pengaduan disampaikan ke sekretaris/ kabid	
4	Kasubag/ Pejabat Fungsional Sub Substansi/ Lintas Sektor menerima pengaduan dari sekretaris/ kabid						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Form Pengaduan	2 jam	Pengaduan selesai di koordinasikan	
5	Sekretaris/ kabid menerima jawaban dari kasi/ kasubag/ lintas sektor						hasil koordinasi, jawaban/ data jawaban pengaduan	3 jam	Jawaban di sampaikan ke pengadu melalui pengelola pengaduan	
6	Pengelola Pengaduan menerima jawaban pengaduan dari sekretaris/bidang						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Jawaban Pengaduan	30 menit	Jawaban Pengaduan diterima	
7	Pengadu menerima jawaban pengaduan						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Jawaban Pengaduan	30 menit	Pengadu menerima jawaban pengaduan	
8	Apakah Pengadu Puas ?						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Jawaban Pengaduan	1 x 24 jam	Diketahui apakah jawaban pengaduan memuaskan atau tidak ada pengaduan lanjutan	
9	Pengaduan selesai						Komputer, Jaringan internet, Telepon Gengggam, Printer, Persyaratan Pengaduan, Jawaban Pengaduan	1 x 24 jam	Jawaban Pengaduan diterima dan Pengaduan selesai	