













Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng

	Nomor SOP	062.1/K67/12019
	Tanggal Pembuatan	4 Januari 2019
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	-
	Disahkan oleh	<div> Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng</div> <div> dr. I Gusti Nyoman Mahaprmana NIP-196104121988031012</div>
Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng		
Dasar Hukum	Nama SOP	SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Mampu mengoperasikan website dan aplikasi pengaduan 2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pengaduan	
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik		
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		
Keterkaitan	Peralatan Pendukung	
	1. Referensi Aturan 2. Perangkatat computer 3. Jaringan Internet 4. Printer dan Scanner	
Pertemuan	Pencatatan dan Pendataan	
Bila SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik ini tidak dilaksanakan maka berdampak pada kualitas pelayanan publik.	1. Data Pelayanan terkait 2. Data Pengaduan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN BULELENG

No	Kegiatan	Pelaksana				Materi Baku		Output	Keterangan
		Pengadu	Operator Pengaduan	Kepala SKPD	Tim Penanganan Pengaduan	Kedengkapan	Waktu		
1	Pengadu memasukkan Pengaduan (Lapor go.id, Media Sosial, Email, website, datang Langsung)					File/Dokumen	-	File/Dokumen	-
2	Menerima dan mencatat substansi pengaduan selanjutnya meneruskan ke Kepala SKPD					File/Dokumen	30 menit	File/Dokumen	-
3	Memeriksa, memelash dan mendisposisikan ke Tim Penanganan Pengaduan					Disposisi File/Dokumen	15 menit	Disposisi File/Dokumen	-
4	menundaklanjuti pengaduan , lalu menyampaikan draft TL ke Kepala SKPD					Nota Dinas File/Dokumen	24 jam (hari kerja)	Nota Dinas File/Dokumen	-
5	Memeriksa dan memberikan persetujuan draft TL					File/ Dokumen	15 Menit	File/ Dokumen	-
6	Menetaskan draft TL yang telah dievaluasi sesuai media yg digunakan					File/Dokumen	30 menit	File/Dokumen	-
7	Pengadu menerima jawaban pengaduan					File/Dokumen	-	File/Dokumen	-

Alur Kerja Penanganan Pengaduan: semakin cepat penanganan semakin baik. Waktu yang tertera di SOP adalah batas maksimal.