












STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

 <p align="center">DINAS KESEHATAN PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG</p>	NOMOR SOP	: 000.8.3.3/5117.25/VIII/2023
	TGL. PEMBUATAN	: 30 Agustus 2023
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 30 Agustus 2023
	DISAHKAN OLEH	<p align="center">Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng</p>  <p align="center">dr. <u>Sucipta, S.Ked., M.A.P.</u> NIP. 197001162003121005</p>
	NAMA SOP	: Pengelolaan Pengaduan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<p>1 UU Nomer 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>2 UU Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>4 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024</p> <p>6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>7 PerKI No 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</p>		
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
		<p>1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja</p> <p>2. Term of Reference</p> <p>3. Alat Tulis Kantor</p> <p>4. Jaringan Internet</p>
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
		-Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

No	Kegiatan	Pelaksanaan					Pendukung			Keterangan
		User/Pelapor	Pengelola SP4N-LAPOR (Admin Nasional/Pemda)	Pengelola SP4N-LAPOR (Pejabat Penghubung unit)	Ketua Tim Pengelola Pengaduan	Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik melalui tatap muka, telepon, email, SMS, media sosial, website, maupun aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!						Data identitas diri, substansi aduan dan data dukung	15 menit	Data pengaduan terinput di SP4N-LAPOR atau disampaikan secara langsung	
2	Memverifikasi kelayakan dan kelengkapan pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima. (apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat direspon langsung oleh admin).						Data pengaduan terinput di SP4N-LAPOR atau disampaikan secara langsung	<ul style="list-style-type: none"> maksimal 3 hari kerja memenuh kelengkapan dokumen yang tidak lengkap oleh user maksimal 10 hari kerja (jika tidak maka diarsipkan) 	Data pengaduan yang telah ditelaah dan dilakukan verifikasi	
3	Apabila data pengaduan dianggap lengkap dan layak: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan penginputan data pengaduan yang diterima secara langsung (tatap muka, surat, call center, dsb) ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! oleh admin pusat/pemda (sesuai tempat pengaduan diajukan) 						Data pengaduan langsung yang dinyatakan lengkap/layak	maksimal 3 hari kerja	data pengaduan langsung yang terinput pada aplikasi SP4N-LAPOR	
4	<ul style="list-style-type: none"> Admin pusat meneruskan pengaduan kepada Admin instansi/organisasi sesuai kategori pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung sesuai kategori pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! 						Data Pengaduan yang ada di aplikasi SP4N-LAPOR	maksimal 3 hari kerja	Data Pengaduan yang ada di aplikasi SP4N-LAPOR diteruskan secara berjenjang	
5	Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi dengan Ketua Tim Pengelola Pengaduan						Data pengaduan	30 menit	Data pengaduan diterima Ketua Tim Pengaduan	
6	Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan tim pengelola pengaduan						Data pengaduan diterima Ketua Tim Pengaduan	30 menit	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
7	Menyampaikan tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan kepada ketua tim pengelola pengaduan						Rencana Tindak lanjut penyelesaian pengaduan	30 menit	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui	
8	Menyampaikan hasil tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan kepada Pejabat Penghubung unit kerja sehingga hasil tindak lanjut pengaduan dapat diterima oleh user/pelapor melalui SP4N-LAPOR						Tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui	<ul style="list-style-type: none"> Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja; 	Laporan tindak lanjut pengaduan	