






## LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP)  
PENGADUAN MASYARAKAT  
(DINKES/SOP-INFOKES/000)

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
<b>PJ Pengaduan Masyarakat</b>		<b>Kepala Dinas</b>
 dr. Sri Pinantoni, M.Kes NIP: 19611019 198902 2001		 Dr. Rubaah, MKM NIP: 19600117 198711 2002

	<b>DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR</b>	No. Dokumen	DINKES/SOP- INFOKES/000
		Halaman	2 dari 6
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	No. Revisi	
		Tanggal Efektif	4 Juni 2018
<b>PENATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>			

**1. TUJUAN**

Prosedur Kerja ini Sebagai Pedoman dalam menangani Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengaduan masyarakat

**2. RUANG LINGKUP**

- a. Lintas Program
- b. Puskesmas
- c. Lintas Sektor
- d. Rumah Sakit
- e. Masyarakat umum

**3. DEFINISI**

Pengaduan Masyarakat adalah Pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat umum terkait pelayanan kesehatan di Kota Bogor baik itu disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (Website, surat, media cetak/online, media social dan aspirasi Kota Bogor)



**DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**(SOP)**

**PENATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No. Dokumen	DINKES/SOP-INFOKES/000
Halaman	3 dari 6
No. Revisi	
Tanggal Efektif	4 Juni 2018

**DASAR HUKUM :**

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Dapat berkomunikasi dengan baik
2. Menguasai Aplikasi BISA dan Aplikasi aspirasi.
3. Mampu Mengoperasikan Komputer dan aplikasi.

**KETERKAITAN :**

- a. Lintas Program
- b. Puskesmas
- c. Rumah Sakit
- d. Lintas Sektor
- e. Masyarakat umum

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

- a. Formulir & Blanko Alat tulis/cetak.
- b. Jaringan internet
- c. HP
- d. Komputer

**PERINGATAN :**

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

Keterlambatan informasi, mis komunikasi, sasaran tidak tercapai.

Kepala Badan : .....paraf .....  
Kabag : .....paraf .....  
Kasubbag : .....paraf .....  
JFU : .....paraf .....



## DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

(SOP)

No. Dokumen	DINKES/SOP-INFOKES/000
Halaman	4 dari 6
No. Revisi	
Tanggal Efektif	4 Juni 2018

### PENATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	URAIAN PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT	PPID / KABID / KAPUS/KASIE/ KASUBBAG	ADMIN	PEMOHON	MUTU BAKU			KET	
					KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1.	Masyarakat melayangkan pengaduan mengenai pelayanan kesehatan dapat secara langsung maupun tidak langsung (Surat, Website, Media social, Media cetak/online, Aspirasi Pemkot Kota Bogor/Aplikasi BISA) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://dinkes.kotabogor.go.id">http://dinkes.kotabogor.go.id</a></li> <li>- twitter : @bogordinkes</li> <li>- FB Dinas Kesehatan Kota Bogor</li> <li>- <a href="http://aspirasi.kotabogor.go.id">http://aspirasi.kotabogor.go.id</a></li> </ul>				Form, surat, Komputer.				
2.	Pengaduan yang diterima dicatat dan didokumentasikan dalam buku register pengaduan				Buku register				
3.	Isi pengaduan dilaporkan ke tim PPID untuk didiskusikan dan dikordinasikan dengan lintas program/Puskesmas/Labkesda.								
4.	Jawaban dari pengaduan tersebut disampaikan kepada masyarakat yang mengadu sesuai dengan kanal pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Secara langsung</li> <li>- Surat</li> <li>- Website</li> <li>- Media cetak/online</li> </ul>				Surat pernyataan				



**DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP)**

**PENATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

		No. Dokumen		DINKES/SOP-INFOKES/000					
		Halaman		5 dari 6					
		No. Revisi							
		Tanggal Efektif		4 Juni 2018					
- Media social									
- Aspirasi pemerintah Kota Bogor									



**DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**(SOP)**

**PENATALAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No. Dokumen	DINKES/SOP-INFOKES/000
Halaman	6 dari 6
No. Revisi	
Tanggal Efektif	4 Juni 2018

**DAFTAR RIWAYAT REVISI**

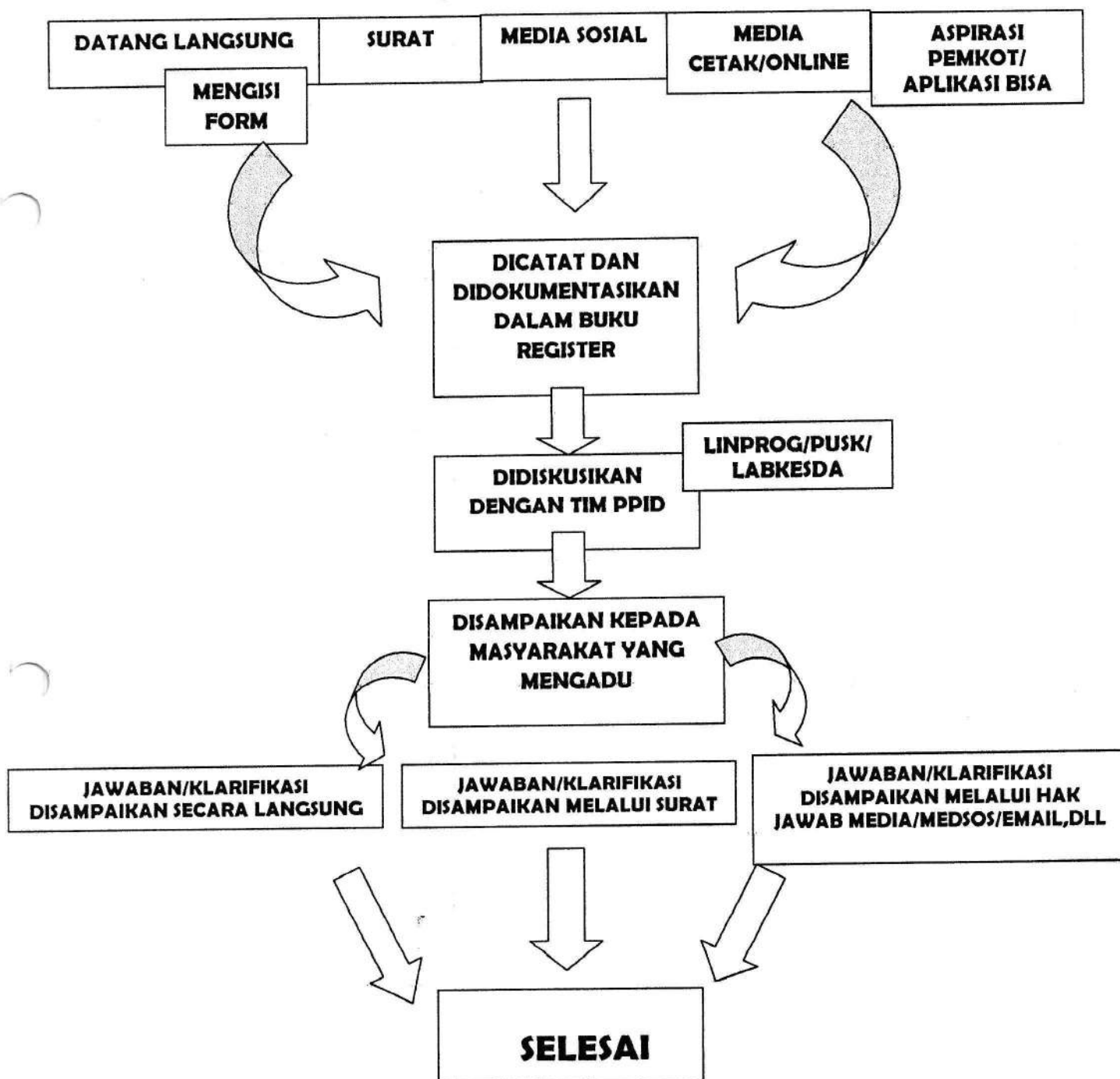
No. Revisi	Tanggal Revisi	Bagian Yang Direvisi	Perubahan



# PEMERINTAH KOTA BOGOR DINAS KESEHATAN

JL. Kesehatan No.3 Telp/Fax. ( 0251) 8331753 Kota Bogor Kode Pos 16161  
Website : [www.dinkes.kotabogor.go.id](http://www.dinkes.kotabogor.go.id), e-mail : [dinkes@kotabogor.go.id](mailto:dinkes@kotabogor.go.id)

## ALUR PENGADUAN MASYARAKAT



**Catatan :**

Apabila terjadi keberatan dari pihak pengadu maka langkah selanjutnya mengacu pada Alur Permohonan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.