



DINAS KESEHATAN KOTA MALANG

	NOMOR SOP	000.9.3.3 / 18 / 35. 73. 402 / 2023
	TANGGAL PEMBUATAN	25 November 2020
	TANGGAL REVISI	02 Desember 2020
	TANGGAL EFEKTIF	25 Juli 2023
	DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA MALANG</p>  <p>dr. HUSNUL MUARIF, MM Pembina Tk. I NIP. 19690706 200003 1 009</p>
	NAMA SOP	PELAYANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah3. Peraturan Walikota Malang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami dasar hukum yang terkait dengan pengaduan ;2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer ;3. Memiliki tingkat ketelitian yang baik ;4. Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu ;	
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN	
Semua SOP pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer, printer ;2. ATK ;3. Peraturan perundang-undangan terkait ;	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
SOP pengaduan berkaitan dengan semua proses yang ada di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang. Jika suatu pelayanan yang diadakan tidak memiliki SOP maka pengaduan tidak dapat diselesaikan.	Disimpan dalam bentuk file <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> ;	

PELAYANAN PENGADUAN

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Admin pengaduan	Pejabat Penanggung Jawab Pengaduan	Penanggung Jawab Setiap Pelayanan yang Mendapat Pengaduan	Pemohon Pengaduan	Kepala Dinas Kesehatan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu		Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Menerima dan merekap setiap pengaduan yang masuk melalui media sosial (facebook, twitter, instagram), website resmi Dinas Kesehatan Kota Malang, atau yang disampaikan langsung ke kantor Dinas Kesehatan Kota Malang	<input type="checkbox"/>					Sesuai pengajuan pengaduan yang dilakukan oleh pemohon	2 jam	Berkas pengaduan	
2.	Melaporkan setiap pengaduan kepada pejabat penanggungjawab pengaduan untuk ditidakanjuti		<input type="checkbox"/>				Sesuai pengajuan pengaduan yang dilakukan oleh pemohon	4 jam	Berkas pengaduan	
3.	Menindakanjuti pengaduan yang masuk						Sesuai pengajuan pengaduan yang dilakukan oleh pemohon	2 hari	Tuntasnya masalah yang diadakan dan dituangkan dalam berkas pengaduan	
4.	Melakukan pengecekan ulang atas pengaduan yang telah diselesaikan						Berkas pengaduan yang telah diselesaikan	1 hari	Berkas pengaduan	