



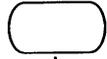
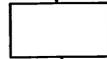
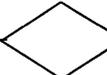
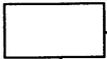
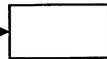
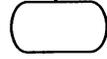
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

Wahana Kesehatan Masyarakat

Jl. Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153, Fax (0274) 512368
Website : dinkes.jogjaprov.go.id Email : dinkes@jogjaprov.go.id
Yogyakarta 55165

Nomor SOP	17 / SEKRETARIAT / SOP / 2024
Tanggal Pembuatan	27 Januari 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	27 Januari 2024
Disahkan Oleh	KEPALA,  dr. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
Nama SOP	Layanan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;Peraturan Gubernur DIY Nomor 109 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan;Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008;Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik;Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik;Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 101/KEP/2023 tanggal 27 Maret 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;	<ol style="list-style-type: none">Mengetahui tugas dan fungsi PLIDMemahami aturan yang berlaku untuk PLIDMemahami cara memberikan pelayanan informasi dengan baikMampu berkomunikasi dengan baik dengan pemohon informasi maupun dengan atasan PLIDMengetahui penggunaan Perangkat Komputer
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
	<ol style="list-style-type: none">Lembaran KerjaKomputer, ATKSK PLID
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila layanan pengaduan tidak dilaksanakan di Dinas kesehatan DIY maka masyarakat tidak dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan public melalui pengaduan pelayanan.	Disimpan sebagai dokumen kebijakan teknis bidang kesehatan

SOP: Layanan Pengaduan

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pengelola Sistem dan Jaringan	Sub bagian/Seksi	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4		5	6	7	8	9
1.	Menerima pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung					Blanko isian/Formulir/Kotak pengaduan	5 menit	Blanko isian data/Formulir	-
2.	Menerima Formulir Aduan yang telah dilengkapi oleh pengadu					Identitas pengadu, Form aduan, ATK, Buku Arsip	5 menit	Formulir terisi lengkap	-
3.	Mengklasifikasikan Pengaduan a. Apabila aduan dapat langsung dijawab oleh petugas penerima aduan maka aduan selesai tanpa harus berkoordinasi dengan bidang terkait. b. Apabila petugas penerima aduan tidak dapat menjawab aduan maka akan dilakukan koordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan/bidang terkait.					Identitas pengadu, Form aduan, ATK, Isi Aduan	10 menit	Bahan Pengaduan	-
4.	Mengkoordinasikan aduan dengan bidang terkait					Identitas pengadu, Form aduan, ATK, Isi Aduan	15 menit	Bahan Pengaduan	-
5.	Memberikan tanggapan atau jawaban atas aduan.					Blanko pengaduan yang diberikan tanggapan	10 menit	Pengaduan ditanggapi	-
6.	Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindaklanjutnya.					Berkas pengaduan, laporan penanganan pengaduan	5 menit	Arsip pengaduan	