



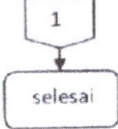
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN**

2022

**PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN
JALAN RINGROAD BARAT, KOMPLEKS WISMA HAJI KOTA MADIUN
TELEPON (0351) 464242 FAX (0351) 466437
KOTA MADIUN**

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA MADIUN DINAS PENDIDIKAN</p>	Nomor SOP	6.1.1.10
	Tanggal Pembuatan	7 Maret 2022
	Tanggal Revisi	
	Tangga Pengesahan	14 Maret 2021
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<p>1 Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019</p> <p>2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2020</p> <p>3 Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan</p>	SLTA	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan	
	<p>1 Alat Tulis Kantor (ATK)</p> <p>2 Telepon</p> <p>3 Komputer dan jaringan internet</p> <p>4 Ruang pengaduan</p> <p>5 Kotak pengaduan</p>	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu	Pencatatan pada Buku Pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kasubag/Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada tim penanganan pengaduan				mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kasubag/ subkoordinator/ puskesmas terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Kepala					Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	10 menit	Pengaduan yang sudah terklarifikasi	
3	Menganalisa, merumuskan, mengadakan rapat jika diperlukan dan mengambil keputusan dalam menindaklanjuti pengaduan serta memerintahkan kepada sekretaris tim pengaduan untuk membuat jawaban pengaduan					Pengaduan yang sudah terklarifikasi	maks 10 hari	Keputusan tindak lanjut pengaduan	SOP Penyelenggaraan Rapat Dinas
4	Sekretaris membuat jawaban berdasarkan keputusan Kepala Dinas, kemudian memerintahkan kepada petugas pengaduan untuk menyampaikan jawaban ke pengadu					Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kasubag/Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	petugas pengaduan menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya					Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumentasikan	

**KEPALA DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MADIUN**



dr. DENIK WURYANI

Pembina Tingkat I

NIP. 19671227 200212 2 001