

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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**



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

Nomor SOP	<b>6.1.1.10</b>
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	02 Januari 2025
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
Nama SOP	<b>Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik</b>

**Dasar Hukum**

- 1 Peraturan Walikota Madiun Nomor 29 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 2011 Tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah
- 3 Peraturan Walikota Madiun Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, Dan Keluarga Berencana

**Kualifikasi pelaksana**

SLTA

**Keterkaitan**

**Peralatan/perlengkapan**

- 1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2 Telepon
- 3 Komputer dan jaringan internet
- 4 Ruang pengaduan
- 5 Kotak pengaduan

**Peringatan**

Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu

**Pencatatan dan pendataan**

Pencatatan pada Buku Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kasubag	JFT	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada Sekretaris				mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kasubag/subkoordinator terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas					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 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 JFU untuk menyampaikan jawaban ke pengadu					Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	
5	JFU menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya				1 selesai	Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumentasikan	



KEPALA DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

dr. DENIK WURYANI  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 196712272002122001