
	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA TIDAK LANGSUNG (SMS, TELEPON, WA, FB) DI DINAS KESEHATAN KOTA AMBON		Ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Ambon  Drg. Wendy Pelupessy, M.Kes Nip. 19680424 200003 2 008	
	SOP	No. Kode		: SOP/493/09/2022
		Terbitan		:
		No. Revisi		:
		Tgl Mulai Berlaku		:
Halaman	: 1/1			

1. Pengertian	1. Pengaduan masyarakat adalah informasi / pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan / atau lembaga, keluarga, masyarakat umum yang berisi keluhan dan / atau ketidakpuasan terkait perilaku dan / atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kesehatan, baik yang dilakukan pegawai, dan / atau informasi yang dilakukan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Ambon. 2. Penanganan Pengaduan adalah Proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
3. Tujuan	Sebagai Prosedur tetap dalam penanganan pengaduan.
4. Kebijakan	SK Kepala Dinas NOMOR 440/07/ Dinkes Tahun 2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
5. Referensi	1. UU NOMOR : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres NOMOR 76/ Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. PER/05M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
5. Langkah- Langkah:	a. Petugas penerima aduan menerima aduan melalui SMS, Telepon, WA, FB. b. Petugas penerima aduan mencatat pada buku registrasi aduan. c. Petugas penerima aduan melaporkan kepada TIM Penanganan aduan Dinas Kesehatan Kota Ambon. d. Tim Penangan Pengaduan Masyarakat menelaah dan mengklarifikasi aduan, mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan. e. Tim mengumpulkan bukti sebagai bahan pendukung dan melakukan konfirmasi pada sumber permasalahan yang diadukan. f. Tim melakukan investigasi bila dianggap perlu, dengan melakukan pengecekan langsung terhadap permasalahan yang diadukan terhadap sumber-sumber yang bertanggung jawab dan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan. g. Tim merumuskan kondisi yang terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. h. Tim / Petugas penerima aduan menjawab aduan dengan cara menjelaskan kepada pelapor secara tidak langsung, melalui Surat Dinas dan Sosial Media (SMS, Telepon, WA, FB)
6. Unit terkait	1. Puskesmas 2. UPTD Laboratorium 3. UPTD Obat & Perbekalan Kesehatan 4. UPTD Balai Kesehatan Mata AV
7. Dokumen terkait	1. Rejister Pengaduan