

 PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS DINAS KESEHATAN				NOMOR SOP : 000.8.3.3/ 19 - Dinkes.1/2024 TGL. PEMBUATAN : 02 Januari 2024 TGL. REVISI : TGL. EFEKTIF : 02 Januari 2024 DISAHKAN OLEH : Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis  dr. H. YOYO, MM.Kes NIP. 19681208 200212 1 001 NAMA SOP : PENGLOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK					
Dasar Hukum :				Kualifikasi Pelaksana :					
1. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik				1. Memberikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara profesional, cepat, transparan, dan akuntabel. 2. Menjamin pelayanan yang memuaskan sesuai dengan peraturan yang berlaku 3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan					
Keterkaitan : seluruh kegiatan pelayanan publik yang dikelola oleh Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan, termasuk pelayanan administrasi, informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.				Peralatan/Perlengkapan : 1. Buku Agenda 2. ATK 3. Komputer/Laptop					
Peringatan : Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Harus dikelola dengan baik				Pencatatan dan Pendataan : 1.Setiap tiga bulan sekali, dilakukan evaluasi terhadap proses pelayanan publik oleh Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian. 2.Pengumpulan umpan balik dari masyarakat dan pegawai dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. 3.Hasil evaluasi dilaporkan kepada pimpinan Dinas Kesehatan untuk tindak lanjut lebih lanjut.					
No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		masyarakat/ pelapor	Tim Pengelola pengaduan Dinkes	Penanganan Pengaduan	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output		
1	Masyarakat melakukan pengaduan pada layanan pengaduan dinas kesehatan Ciamis baik Secara Online (Web, Kontak Pendauan, Span Lapor, Medsos dinkes ataupun Secara Offline					melaukan pengaduan secara online / offline		Laporan Pengaduan	
2	tim pengelola pengaduan menerima laporan untuk di tindaklanjuti dan ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan					Laporan Pengaduan	1 Hari	tindak lanjut penanganan pengaduan	
3	melakukan tindaklanjut penanganan dan penyelesaian pengaduan					tindak lanjut penanganan pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan selesai tertangani	
4	aduan tertangani dan terselesaikan							Laporan Pengaduan selesai tertangani	