DINAS KESEHATAN KOTA JAYAPURA	Nomor SOP	400/SOP/ 924 /2026
	Tanggal Pembuatan	05 Januari 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal pengesahan	05 Januari 2026
	Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kota Jayapura Drg. Juliana Napitupulu, MM NIP.196807041993122001
	Nama SOP	**Kotak Pengaduan Masyarakat**

1. Pengertian	Pengaduan masayarakat adalah kondisi dimana terdapat aduan berupa keluhan, saran atau pun suatu hal di sampaikan pelanggan atau masyarakat pada Dinas Kesehatan.
2. Tujuan	Meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga akuntabilitas penyelenggara negara, dan memberikan jaminan bahwa keluhan masyarakat akan ditangani dengan cepat, tepat, dan tuntas.
3. Kebijakan	SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Jayapura Nomor : 400/SK/920/2026
4. Referensi	1. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Presiden Republik Indoseia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Prosedur /langka-langka	1. Petugas khusus membuka kotak pengaduan secara berkala seminggu sekali 2. Petugas mengumpulkan seluruh formulir, kertas, atau surat yang ada di dalam kotak 3. Memastikan kelengkapan data pengadu (meliputi: nama, kontak, dan keterangan kejadian/masalah secara spesifik) agar laporan dapat ditindaklanjuti 4. Petugas mencatat isi pengaduan ke dalam Buku Register Pengaduan atau *database* digital 5. Petugas menganalisis substansi pengaduan apakah bersifat kritik, saran, atau keluhan darurat. 6. Laporan diteruskan kepada unit atau kepala bidang terkait yang bertanggung jawab untuk menangani masalah tersebut. 7. Unit terkait melakukan pengecekan lapangan atau memverifikasi akar masalah dari pengaduan tersebut. 8. Unit memberikan solusi atau perbaikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan (biasanya 1 hingga 3 hari kerja untuk pengaduan ringan) 9. Petugas atau pihak yang berwenang memberikan informasi balik kepada pelapor melalui nomor kontak yang dicantumkan terkait progres penanganan 10. Hasil tindak lanjut didokumentasikan. Laporan bulanan dibuat untuk dievaluasi oleh pimpinan guna perbaikan layanan ke depan
6. Diagram alur	**Persiapan** Membuka Kotak Pengaduan ↓ **Pencatatan** Pengumpulan selutuh formulir ↓ **Analisis & Disposisi** Meverifikasi akar masalah dari pengaduan ↓ **Tahap Pelaporan & Evaluasi** Memberi informasi balik ke pelapor, hasil di Tindak Lanjuti dan dokumentasi

7. Hal-hal yang perlu di perhatikan	Kotak pengaduan di buka dalam waktu 1 minggu untuk di rekap
8. Unit terkait	1. Sekretariat 2. Bidang SDK 3. Bidang Yankes 4. Bidang Kesmas 5. Bidang P2P
9. Dokumen terkait	Form kritik pengaduan
10. Rekaman historis perubahan	

No	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai di berlakukan