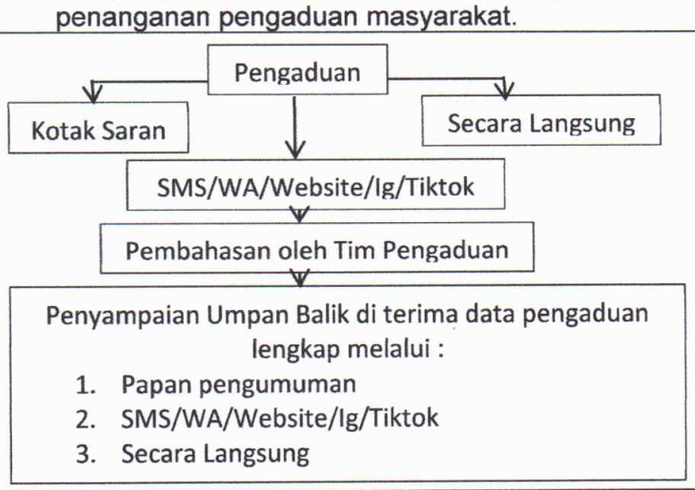
DINAS KESEHATAN KOTA JAYAPURA	Nomor SOP	400/SOP/ /2026
	Tanggal Pembuatan	11 Februari 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal pengesahan	11 Februari 2026
	Disahkan oleh	Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kota Jayapura Drg. Juliana Napitupulu, MM NIP.196807041993122001
	Nama SOP	**Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

1. Pengertian	suatu proses atau kegiatan penanganan keluhan, laporan, atau aspirasi dari masyarakat maupun pelanggan yang dilakukan sesuai dengan mekanisme dan tata cara yang berlaku.
2. Tujuan	memastikan setiap pengaduan direspons, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara tuntas, transparan, dan akuntabel
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 menerima pengaduan masyarakat melalui secara langsung, kotak pengaduan dan media social 2. Petugas melaporkan pada petugas admin penanganan pengaduan masyarakat dan di teruskan pada tim penanganan pengaduan masyarakat. 3. Tim penanganan pengaduan masyarakat melakukan telaah atas pengaduan yang diterima 4. Tim penanganan pengaduan berkoordinasi dengan bidang terkait 5. Tim penanganan pengaduan masyarakat menyaipkan jawaban atau respon terhadap aduan masyarakat 6. Tim penanganan pengaduan masyarakat melakukan tindaklanjut atas pengaduan 7. Tim penanganan pengaduan masyarakat menyampaikan jawaban pada petugas admin penanganan pengaduan masyarakat.
6. Diagram alur	

7. Hal-hal yang perlu di perhatikan	1. Kotak pengaduan dibuka dalam 1 minggu untuk di rekap 2. Jika tidak tepat waktu dalam merespon pengaduan masyarakat, akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Kota Jayapura.
8. Unit terkait	1. Sekretariat 2. Bidang SDK 3. Bidang Yankes 4. Bidang Kesmas 5. Bidang P2P
9. Dokumen terkait	Formulir pengaduan dan formulir tindaklanjut