DINAS KESEHATAN KOTA JAYAPURA	Nomor SOP	400/SOP/ 930 /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	**Pergantian Personil pengaduan**
1. Pengertian	Proses administrasi pergantian personil	
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah Proses administrasi pergantian personil	
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	Jika ada penggantian personil pengelola pengaduan di dinas kesehatan maka di wajibkan untuk : 1. Petugas yang akan keluar memberi Informasi kepada pejabat pengelola pengaduan secara lisan 2 minggu sebelum ada penggantian 2. Petugas yang keluar menginventarisasi semua tugas, tanggung jawab, dan kasus yang sedang berjalan. 3. Petugas yang keluar membuat berita acara serah terima yang mencakup rincian tugas, dokumen terkait, data pengadu, dan status kasus untuk diserahkan kepada penggantinya. 4. Petugas Pengganti memverifikasi kesesuaian data dan dokumen yang diterima. 5. Petugas baru diberikan pelatihan tentang sistem pengaduan, prosedur, dan cara menangani berbagai jenis pengaduan 6. Petugas baru diperkenalkan kepada pihak terkait serta melaksanakan tugasnya sesuai yang dilatih	
6. Hal-hal yang perlu di perhatikan	1. Kotak pengaduan di buka dalam waktu 1 minggu untuk di rekap 2. Jika SOP identifikasi dan pelayanan pengaduan tidak dilaksankan sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka penyelesaian kasus yang di sampaikan masyarakat akan tertunda	
7. Unit terkait	1. Sekretariat 2. Bidang SDK 3. Bidang Yankes 4. Bidang Kesmas 5. Bidang P2P	
8. Dokumen terkait	Surat Tugas, Nota Dinas, Surat perintah, Berita Acara Serah Terima	