












PEMERINTAH KOTA BATAM  
DINAS KESEHATAN  
SEKRETARIAT  
BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP	:	000.8.3.3/156 /VI/2023
Tanggal Pembuatan	:	03 Januari 2022
Tanggal Revisi	:	02 Mei 2024
Tanggal Efektif	:	15 Juni 2023
<b>Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam</b>  <b>dr. Didi Kusmarjadi, Sp. OG, MM</b> <b>NIP. 196607311977031007</b>		
Judul SOP	:	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksanaan</b>
1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan publik 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia 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 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 5 Peraturan Wali Kota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2017 Nomor 38) 6 Permenpan-RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Wali Kota Batam Nomor 54 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Batam	1 Pendidikan minimal S1/D-III 2 Memahami Aturan Perundangan terkait prosedur Pengaduan Pelayanan Publik 3 Mampu berkomunikasi dengan baik 4 Memahami Tupoksi masing-masing bidang
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
1 SOP Pelayanan Publik	1 Data Kepegawaian 2 ATK 3 Komputer/Printer 4 Jaringan Internet
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka akan mempengaruhi nilai survey kepuasan masyarakat	Data elektronik

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Ket	
		Admin Instansi	Admin OPD	Sekretaris Dinas	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Laporan masuk melalui website batam.lapor.go.id, kotak saran, hotline, WA dan QR code, Web dan media sosial terkait pengaduan pelayanan publik ke admin OPD (Kotak Saran di buka setiap bulan dan atau jika ada indikasi laporan masuk)		Ya			Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan Pengaduan	
2	Admin OPD Memverifikasi laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan kewenangan OPD terkait. Jika bukan kewenangan maka laporan dapat dikembalikan ke admin Instansi					Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan Pengaduan	
3	Admin OPD Mencetak laporan pengaduan yang masuk untuk di serahkan ke Sekretaris.					Laporan Pengaduan	15 menit	Laporan Pengaduan	
4	Sekretaris menerima dan menelaah laporan pengaduan yang masuk, kemudian memerintahkan admin OPD untuk meneruskan ke bidang terkait.					Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan Pengaduan di disposisi	
5	Admin OPD Meneruskan laporan pengaduan yang telah di disposisi sekretaris kepada bidang terkait dan Memberikan Tanggapan Respon awal pengaduan di Aplikasi SP4N Lapor.					Laporan Pengaduan di disposisi	30 menit	Laporan Pengaduan di disposisi	
6	Bidang terkait menerima laporan pengaduan yang telah di disposisi sekretaris untuk di tindaklanjuti					Laporan Pengaduan di disposisi	4 hari	Tanggapan atas laporan pengaduan masyarakat	
7	Bidang terkait menyerahkan hasil tindak lanjut laporan pengaduan ke admin opd					Tanggapan atas laporan pengaduan masyarakat	15 menit	Tanggapan atas laporan pengaduan masyarakat	
8	Admin OPD Memberikan Tanggapan tindak lanjut pengaduan di Aplikasi SP4N Lapor dan dipublikasikan melalui media sosial dan web resmi Dinas Kesehatan Kota Batam.					Tanggapan atas laporan pengaduan masyarakat	15 menit	Tanggapan Tindaklanjut di Aplikasi SP4N Lapor	
JUMLAH							4 hari 2 jam 45 menit		

**Keterangan**

- Kapsul : mulai dan berakhir
- Kotak : proses/eksekusi
- belah ketupat : pengambilan keputusan
- panah : arah proses
- segi lima : penghubung antar halaman