



**KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor SOP : OT.02.02/A.V/3157/2024

Tgl. Pembuatan :

Tgl. Revisi :

Tgl. Efektif :

Disahkan oleh :

Plt. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik



dr. Siti Nadia Tirmizi, M.Epid
NIP 197208312000032001

Eselon I : Sekretariat Jenderal
Eselon II : Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik
IV : Bagian Administrasi Umum

Nama SOP :

Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

Dasar hukum :

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 4 Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2018 tentang SPBE
- 5 Peraturan Menteri PAN RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N LAPOR Tahun 2020 - 2024
- 6 Keputusan Menteri PAN RB No. 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan : Minimal D3 atau Sederajat
2. Menguasai tata kelola pelayanan informasi dan pengaduan secara baik
3. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan
4. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan di bidang pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik
5. Memiliki kemampuan kerjasama tim
6. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik

Keterkaitan :

SOP Pelayanan di Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

Peralatan / Perlengkapan :

1. Komputer dan Internet
2. Printer
3. Mebeuler
4. ATK

Peringatan :

- 1 Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pelayanan tidak dapat terlaksana, maka layanan informasi dan pengaduan akan mengalami gangguan

Pencatatan dan Pendataan :

Prosedur Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR!

No	Aktivitas / Uraian Tugas	PELAKSANA				Mutu Baku			Ket
		Admin Nasional	Admin Instansi	Admin Eselon 1	Admin UPT	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Laporan informasi, aspirasi dan pengaduan dari masyarakat					Laporan Masyarakat	60 menit	Laporan masuk	
2	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi ke Admin Instansi					Laporan masuk	3 hari	Disposisi Laporan nasional	
3	Admin Instansi menerima disposisi Laporan dari admin nasional atau langsung dari masyarakat					Disposisi Laporan nasional	60 menit	Disposisi Laporan nasional	
4	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi laporan ke Admin Eselon 1, apabila laporan bukan kewenangan dikembalikan ke Admin Nasional					Disposisi Laporan nasional, program instansi	3 hari	Disposisi Laporan Nasional	
5	Disposisi laporan ke Admin Eselon 1 (3 hari kerja)					Disposisi Laporan Nasional	3 hari	Disposisi Laporan Instansi	
6	Admin Eselon 1 menerima laporan dari admin instansi dan melakukan respon awal (3 hari kerja)					Disposisi Laporan Instansi	60 menit	Disposisi Laporan Instansi	
7	Admin Eselon 1 melakukan verifikasi laporan terdisposisi sesuai ketentuan dari KemenPAN RB (jika sesuai kewenangan) akan ditindak lanjuti di level eselon 1, jika kewenangan di level UPT vertikan maka akan didisposisikan, dan jika tidak sesuai kewenangan dapat dikembalikan ke admin instansi,					Disposisi Laporan Instansi, Program unit eselon1	60 menit	Disposisi Laporan Unit Eselon 1	
8	Admin Eselon 1 menindaklanjuti laporan terdisposisi sesuai ketentuan dari KemenPAN RB (jika sesuai kewenangan), Admin mendisposisikan ke Admin UPT laporan (tidak sesuai kewenangan)					Disposisi Laporan Unit Eselon 1	3 hari	Jawaban/Tindaklanjut Substantif	
9	Admin UPT menerima laporan dari admin Eselon 1					Disposisi Laporan Unit Eselon 1	60 menit	Disposisi Laporan Unit Eselon 1	
10	Admin UPT menindaklanjuti laporan terdisposisi sesuai ketentuan dari KemenPAN RB					Disposisi Laporan Unit Eselon 1	60 menit	Jawaban/Tindaklanjut Substantif	
11	Laporan selesai dan menunggu penutupan sistem					Jawaban/Tindaklanjut Substantif	10 hari	Laporan Penyelesaian pelayanan LAPOR! (laporan selesai/ditutup sistem)	