

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		KOORDINATOR / ANGGOTA	KETUA	NARAHUBUNG BIDANG	PENANGGUNG JAWAB/PENG ARAH	PERSYARATAN / KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mulai								
2	Pelapor membawa bukti surat di masukkan ke kotak saran atau melalui media sosial Dinas Kesehatan					Surat pengaduan			
3	Koordinator menerima aduan dan menyampaikan kepada ketua					Surat pengaduan / screenshot pengaduan yang masuk di media sosial	1 Jam		
4	Ketua menelaah dan mendiskusikan bersama koordinator dan anggota					Surat pengaduan / screenshot pengaduan yang masuk di media sosial	1 Jam	Catatan hasil diskusi	
5	Koordinator menyampaikan ke narahubung bidang yang mendalami sesuai aduan					Surat pengaduan / screenshot pengaduan yang masuk di media sosial yang sudah di diskusikan	1 Jam	Catatan hasil diskusi	
6	Bidang yang bersangkutan melakukan pengecekan jika diperlukan turun ke lapangan langsung					Surat pengaduan / screenshot pengaduan yang masuk di media sosial dan	3 Hari	Catatan dan diskusi di sertai bukti bukti yang ada	
7	Mendiskusikan dan membuat surat hasil pengecekan					Draf hasil tindak lanjut pengecekan atas laporan yang masuk	1 Hari	Solusi	

8	Memberikan koreksi dan persetujuan					Draf surat hasil tindak lanjut pengecekan atas laporan yang masuk	3 Jam	Hasil persetujuan	
9	Surat di sampaiakn ke pelapor					Surat hasil tindak lanjut pengecekan atas laporan yang sudah di setujuji pimpinan.	1 Jam	Kirim surat ke pelapor	
10	SELESAI								

KEPADA RIYAS KESEHATAN
KABUPATEN PATI

PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS KESEHATAN

dr. WENDI TRITANTI VENUSIA, MM
Pembina
NIP. 197105162006042014