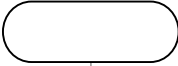
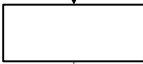
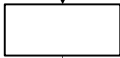
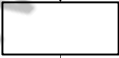




**KEMENTERIAN KESEHATAN
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN LANJUTAN
UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**

Nomor SOP	: OT.02.02/D.XLVI/2946/2025
Tanggal Pembuatan	: 11 Oktober 2025
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: 13 Oktober 2025
Disahkan Oleh	Pit. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan  Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, MKM NIP 198403232009122003
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG DI UNIT PELAYANAN KESEHATAN
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 188); 3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan; 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);	1 Memahami tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan penanganan pengaduan; 2 Mendapatkan pelatihan penanganan pengaduan; 3 Mampu melakukan identifikasi, klarifikasi, dan tindak lanjut awal terhadap pengaduan; 4 Penelaahan, Konfirmasi, Klasifikasi, Pemeriksaan, Pelaporan, dan Tindak Lanjut; 5 Telah memperoleh pembekalan atau arahan mengenai prosedur penanganan pengaduan dan etika pelayanan publik; 6 Melaksanakan tindak lanjut pengaduan secara langsung paling lambat 5 (Lima) hari kerja sejak laporan diterima atau sesuai tingkat urgensi permasalahan.
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1 SOP Pengendalian Komplain; 2 Bukti Pengaduan Tidak Langsung; 3 Laporan Berita Acara Pengaduan Langsung;	1 Komputer; 2 Printer; 3 Alat Tulis Kantor; 4 Bukti Pendukung;
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila SPO ini tidak dilaksanakan maka tidak ada penanganan pengaduan masyarakat.	Pencatatan dan Pengendalian dilakukan dan disimpan dalam komputer.

PENANGANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG DI LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu (Pegawai dan Masyarakat Umum)	Tim Penanganan Pengaduan	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu melaporkan pengaduan dengan mengisi tautan pengaduan, WhatsApp, Sosial Media, Survey Kepuasan Masyarakat, Google Review, dan Sp4n Lapor!				Identitas Pelapor	15 menit	Tautan Pengaduan	
2	Petugas menerima laporan pengaduan dan melakukan telaah dengan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, koordinasi, dan penanganan				Bukti naskah pengaduan	120 menit	Laporan identifikasi pengaduan	
3	Hasil telaah dilaporkan kepada pimpinan untuk diberikan arahan lebih lanjut				Draft Naskah Rencana Tindak Lanjut	60 menit	Disposisi dari pimpinan	
4	Penyampaian hasil kepada pengadu melalui WhatsApp atau Email				Rencana tindak lanjut	30 menit	Laporan penanganan	
5	Dokumentasi dan evaluasi				Laporan rekapitulasi tindak lanjut pengaduan	120 menit	Dokumentasi laporan rekapitulasi penanganan pengaduan	