



KEMENTERIAN KESEHATAN
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENKES RI

NOMOR SOP	: OT.02.02/D.XLVI/2949/2025
TGL. PEMBUATAN	: 11 Oktober 2025
REVIS KE	: -
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 13 Oktober 2025
DISAHKAN OLEH	Plt. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan  Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, M.K.M NIP. 198403232009122003
NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG DI UNIT PELAYANAN KESEHATAN
KUALIFIKASI PELAKSANA :	1 memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan 2 mendapatkan Pelatihan Penanganan Pengaduan 3 mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan penanganan pengaduan
PERALATAN / PERLENGKAPAN :	1 Komputer 2 Printer 3 Alat Tulis Kantor 4 Bukti Pendukung
PENCATATAN DAN PENDATAAN :	Pencatatan dan Pengendalian dilakukan dan disimpan sebagai data elektronik atau dokumen

DASAR HUKUM :

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 4 Permenkes No. 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu
- 5 PermenPAN Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

KETERKAITAN :

- 1 SPO Pengendalian Komplain
- 2 Bukti Pengaduan Langsung
- 3 Laporan/Berita Acara Pengaduan Langsung

PERINGATAN :

Petugas wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor. Pengaduan yang tidak lengkap tetap diterima dengan catatan harus dilengkapi dalam waktu tertentu dan jika pengaduan tidak menjadi kewenangan unit, petugas wajib mengarahkan ke instansi yang berwenang

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu (Pegawai dan Masyarakat Umum)	Petugas Front Office	Staf Terkait	Tim Penanganan Pengaduan	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan kepada Petugas Front Office.						Identitas Pelapor	10 Menit	Pengaduan telah diterima	
2	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.						Bukti Awal Pengaduan	10 Menit	Data dan Informasi pengaduan lengkap	
3	Menerima hasil validitas pengaduan						Bukti Awal Pengaduan	5 Menit	Laporan identifikasi pengaduan tervalidasi	
4	Menelaah isi aduan. Jika aduan bersifat ringan, maka aduan dapat dijawab langsung oleh staf terkait, apabila bersifat sedang atau berat maka aduan akan didisposisikan kepada tim penanganan pengaduan						Bukti Awal Pengaduan	10 Menit	Pengaduan yang telah diklasifikasikan	
5	Menyampaikan tindak lanjut pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan						Berkas Pengaduan yang sudah divalidasi	20 Menit	Dokumentasi penyampaian informasi dan umpan balik	
6	Menerima dan menelaah isi pengaduan dan menyusun tindak lanjut pengaduan dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait						- Bukti awal pengaduan - Telaah Staf	20 Menit	Laporan Identifikasi pengaduan	
7	Hasil telaah dilaporkan kepada pimpinan untuk diberikan arahan lebih lanjut						Telaah Staf	15 Menit	Disposisi dari Pimpinan	
8	Menyampaikan informasi/jawaban kepada pengadu secara langsung						Berkas Pengaduan	60 Menit	Laporan Penanganan	
9	Menginput data dan informasi pengaduan pada Form Pengaduan sebagai dasar pembuatan laporan penanganan pengaduan yang dilaporkan kepada pimpinan						- Berkas Pengaduan - Telaah Staf	20 Menit	Dokumentasi laporan rekapitulasi penangana pengaduan	