



# PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA DINAS KESEHATAN

Jalan A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat  
Kode Pos.33215 Telepon. (0717) 92102 Faks: (0717) 92102  
Email : [dinkes.bangka85@gmail.com](mailto:dinkes.bangka85@gmail.com) Website : [www.dinkes.bangka.go.id](http://www.dinkes.bangka.go.id)

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA Nomor : 188.45/3755 a/ DINKES/2022

### TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA

#### KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan public wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.  
b. Bahwa dalam rangka memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka, maka ditetapkan standar operasional prosedur penanganan pengaduan dengan keputusan kepala dinas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);  
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);  
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);  
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);  
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);  
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2008 Nomor 2 seri D);
14. Kepmenpan Nomor 63/KepMPAN.7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2008 Nomor 5 seri D);

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**PERTAMA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka adalah pedoman bagi pihak dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka

**KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka terdiri dari 2 (dua) lampiran dengan uraian sebagai berikut :

Lampiran I merupakan rincian Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan dikaitkan dengan komponen standar yang terdiri dari:

1. Dasar Hukum
2. Maksud dan Tujuan
3. Jangka Waktu Penyelesaian
4. Waktu Pelayanan
5. Biaya/ Tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas
8. Persyaratan
9. Prosedur

Lampiran II merupakan alur proses penanganan pengaduan

- KETIGA : Isi dan uraian Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam lampiran I dan lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sungailiat  
pada tanggal, 07 Juli 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BANGKA,





LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINKES  
KABUPATEN BANGKA  
NOMOR : 188.45/3755 a/DINKES/2022  
TANGGAL : 07 Juli 2022

**PROSEDUR TETAP/ STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) PENANGANAN PENGADUAN**

Jenis Layanan	Waktu Pengaduan	Pemberi Pertimbangan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Saran/ Media	Prosedur	Persyaratan	Waktu Penanganan
Penanganan Pengaduan	terlampir	Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kabid. Pelayanan Kesehatan, Kabid. SDK, Kabid. P2PL, Pejabat penghubung dari masing- masing bidang pelayanan	Kepmenpan Nomor 63/KepMPAN.7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik	Memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrolnya terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka	terlampir	terlampir	terlampir	1 – 3 hari kerja

LAMPIRAN :

A. KLASIFIKASI SASARAN

Semua penerima layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka

B. PERSYARATAN PENGADUAN

1. Menyebutkan identitas secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Pengaduan wajib memberikan keterangan kronologis aduan secara jelas dan sistematis
3. Pelapor pengaduan wajib bertanggung jawab atas pengaduan yang disampaikan
4. Pengaduan yang disampaikan adalah pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka

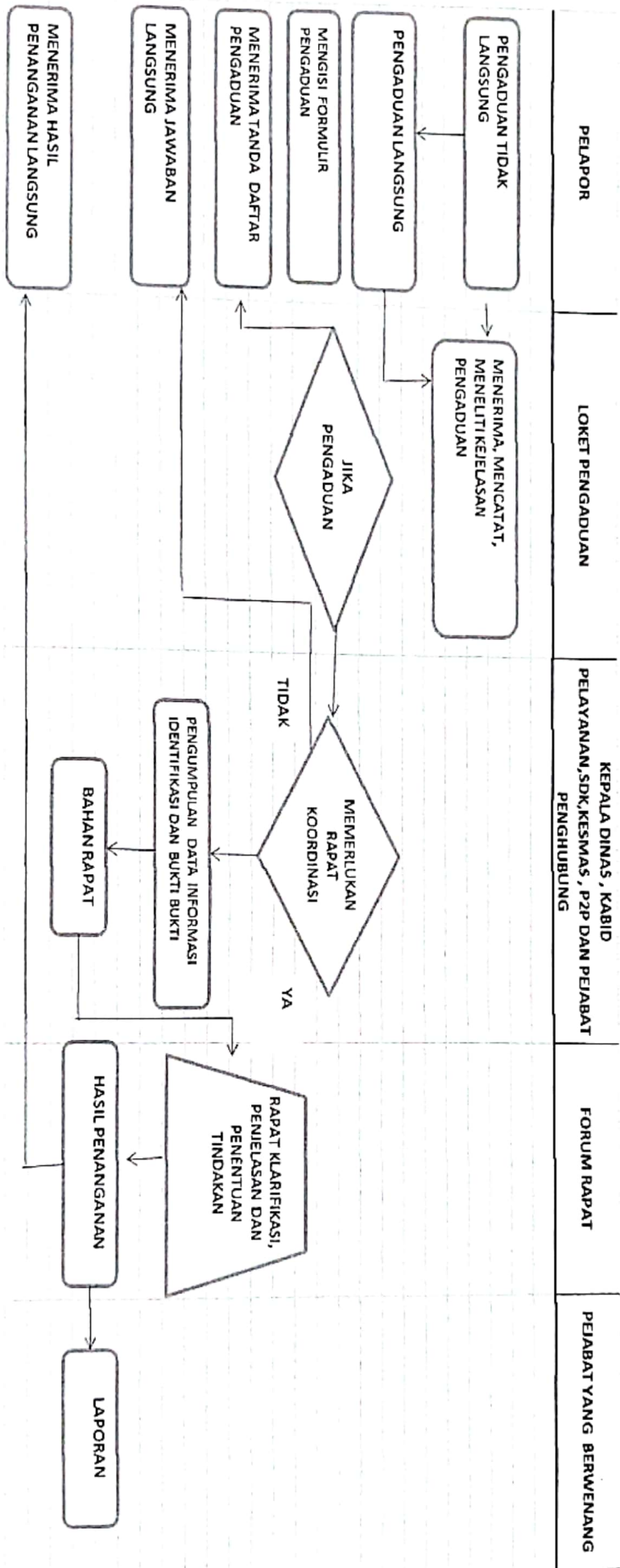
- d. Pengaduan Langsung Yang Masuk Ditangani Pada Hari Itu Juga Oleh Petugas Penerima Pengaduan Serta Meneliti Kejelasannya (Pelapor Dan Yang Dilapor Jelas, Apa Yang Dilaporkan, Bagaimana , Kapan, Dan Dimana Kejadiannnya Harus Jelas)
- e. Laporan / Pengaduan Yang Jelas Akan Diberikan Tanda Terima Pendaftaran Pengaduan
- f. Pegaduan Yang Bisa Ditangani Langsung Oleh Petugas Penerima Pengaduan Maka Akan Langsung Ditanggapi.
- g. Apabila Pengaduan Dinyatakan Jelas Dan Memerlukan Koordinasi Lebih Lanjut Maka Disampaikan Kepada Kepala Dinas Kesehatan Untuk Didisposisi.
- h. Petugas Penerima Pengaduan Dan Bersama Tim Pengelola Pengaduan Mengumpulkan Data Informasi, Identifikasi Masalah, Mencari Bukti – Bukti Terkait Pengaduan Sebagai Bahan Rapat Klarifikasi / Penjelasan Dan Penentuan Tindakan.
- i. Hasil Penanganan Dan Penentuan Tindakan Akan Disampaikan Kepada Pelapor Setelah Ditanda Tangani Oleh Kepala Dinas Kesehatan Serta Disampaikan Kepada Pejabat Yang Berwenang Sebagai Laporan Pertanggung Jawaban.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka

Nomor : 188.45/ / DINKES / 2022

Tanggal : 07 Juli 2022

Tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Pada Dinas Kesehatan



### **C. SARANA ATAU MEDIA PENGADUAN**

1. Pengaduan tidak langsung melalui sarana pengaduan :
  - a. telepon/ fax : (0717)92102 / 082311448289 (Wa)
  - b. email : [dinkesbangka85@yahoo.com](mailto:dinkesbangka85@yahoo.com)
  - c. website : [www.dinkesbangka.go.id](http://www.dinkesbangka.go.id)
  - d. SP4N LAPOR ! : Lapor.go.id
  - e. Kotak Surat/ Saran Di Dinas Kesehatan ( MALL SIPANDU)
  - f. Formulir pengaduan di Dinas Kesehatan (MALL SIPANDU)

### **D. Waktu pengaduan**

Penerimaan Pengaduan Langsung di Mall SIPANDU DINAS KESEHATAN Kabupaten Bangka pada jam kerja sebagai berikut :

1. Senin s/d Jumat pada pukul 08.00 s/d 16.00 WIB

### **E. Biaya : TIDAK DIKENAKAN BIAYA**

### **F. Prosedur penanganan pengaduan pelayanan**

1. Ada Petugas khusus yang menangani pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka
2. Prosedur Pengaduan :
  - a. Pengaduan tidak langsung disampaikan melalui sarana / media tersebut diatas.
  - b. Pengaduan langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan di loket pengaduan.
  - c. Petugas penerima pengaduan mencatat laporan pengaduan langsung maupun pengaduan tidak langsung dalam buku pendaftaran pengaduan.