
	Nomor	21/SOP/UMPEG/2022
	Tanggal Ditetapkan	12 Mei 2022
SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Waktu Pelaksanaan	Kualifikasi Pelaksana :
<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati Bantul Nomor 48 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul 2. Peraturan Bupati Bantul Nomor 47 A Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Kabupaten Bantul 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. 2. Dapat mengoperasikan email
<p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola layanan informasi publik menerima keluhan, baik secara langsung, melalui website, e-mail, kotak saran & pengaduan, surat, sosial media dan aplikasi Lapor.id. 2. Pengelola layanan informasi publik mencatat dan mengidentifikasi keluhan yang disampaikan dan telah tercatat di dalam data. 3. Pengelola layanan informasi publik berkoordinasi dengan Ketua Tim Pelayanan Publik untuk menginformasikan kepada Bidang terkait. 4. Ketua Tim Pelayanan Publik menerima dan mengkaji keluhan pelanggan tersebut. 5. Ketua Tim Pelayanan Publik membahas penyebab atas keluhan pelanggan yang terjadi dengan meminta masukan dari Bidang/Seksi/Sub Bag terkait. 	<p>5 menit</p> <p>5 menit</p> <p>10 menit</p> <p>10 menit</p> <p>15 menit</p>	

6. Pengelola layanan informasi publik memberikan feedback kepada pelanggan mengenai keluhannya.	5 menit	
	Disahkan oleh	Revisi Tgl : 21 November 2024 No Revisi : 01
	Kepala Dinas Kesehatan  dr. Agus Tri Widiyantara, MMR	1. Perubahan pada waktu pelaksanaan