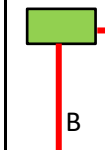
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Admin/Staf Bagian Umum	Kasubag HKU	Bidang/ Seksi	Sekretaris Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima pengaduan dari Masyarakat serta memverifikasi identiitas pengadu dan isi aduan yang disampaikan. A. Apabila aduan dapat dijawab oleh Staf Pelayanan Umum, maka aduan selesai tanpa harus berkoordinasi dengan KasubagUmum & Aparatur dan diarsipkan oleh Front Office B. Apabila Staf Pekayanan Umum tidak dapat menjawab aduan makaakan dilakukan koordinasi dengan pihak-pihak internal Dinas Kesehatan Kota Sorong.					1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Buku Arsip	30 Menit	1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan	
2	Menerima aduan yang telah diverifikasi oleh Admin/Staff dan menelaah kembali isi aduan					1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan	30 Menit	1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan	
3	Menerima aduan yang telah ditelaah oleh Kasubag HKU dan mendisposisikan kepada Bidang terkait untuk menyusunkan jawaban aduan.					1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan 5. Surat Disposisi	30 Menit	1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan 5. Surat Disposisi	
4	Menerima disposisi dan menyusun jawaban aduan dan menyerahkan jawaban aduan kepada Kasubag HKU					1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK	Maksimal 3 Hari	1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK	
5	Menerima jawaban aduan yang disampaikan oleh Bidang untuk disampaikan ke pengadu melalui Petugas Pengaduan					1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan 5. Surat Disposisi 6. Jawaban aduan	10 Menit	1. Identitas Pengadu 2. Form Aduan 3. ATK 4. Isi Aduan 5. Surat Disposisi 6. Jawaban aduan	
6	*Admin/ Saff Pelayanan Umum menerima jawaban aduan dan menyampaikanjawaban aduan kepada pengadu serta mengarsipkan seluruh proses aduan*					*1. Identitas Pengadu* *2. Form Aduan* *3. ATK* *4. Isi Aduan* *5. Surat Disposisi* *6. Jawaban aduan*		*Arsip*	*Penyampaian Jawaban bisa dilakukan:* *1. Disampaikan langsung kepada pengadu apabila pengadu menunggu hasil koordinasi.* *2. Menelepon pengadu dan disampaikan jawaban oleh Admin Layanan Pengaduan.*