









 <p style="text-align: center;"><b>DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	Maret 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	<p style="text-align: center;">KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR</p> <p style="text-align: center;"><u>dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes</u> NIP. 19640621 199011 2 001</p>
<b>SEKRETARIAT</b>	Nama SOP	<b>PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN</b>

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah provinsi Jawa Timur</li> <li>2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 74 Tahun 2016 tentang Uraian tugas sekretaris, bidang, sub bagian dan seksi Dinas Kesehatan Jawa Timur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai keahlian di bidang komunikasi dan pelayanan publik</li> </ol>
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Telepon Genggam</li> <li>2. Jaringan internet</li> </ol>
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan waktu yang ada maka melanggar ketentuan UU Keterbukaan Informasi Publik	

## PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN

No.	Uraian	Pimpinan		Pelaksana		Masyarakat	Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris/ Kabid	Operator	Kontributor	pengadu/pemohon informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	<p>1. Menerima pengaduan atau permohonan informasi melalui saluran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanal otomatis (Twitter, website Dinkesprov.),</li> <li>- kanal non otomatis (email, media sosial, FB, Instagram, WA, aplikasi Cettar Jatim, aplikasi LAPOR SP4N, telepon), ataupun</li> <li>- datang langsung ke sekretariat CACAК Jatim.</li> </ul> <p>2. Mencatat pengaduan atau permohonan informasi ke dalam daftar register (log book) dan serta input ke data Aplikasi Cacak Jatim (untuk kanal non otomatis ataupun datang langsung)</p> <p>3. Memeriksa kelengkapan data (Nama, NIK, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Alamat, No. Tlp, Keluhan) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jika lengkap, proses selanjutnya</li> <li>- jika tidak lengkap diinfokan ke pengadu, proses selesai</li> </ul> <p>4. Mengkategorikan pengaduan atau permohonan informasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bisa langsung diselesaikan/dijawab oleh operator, atau</li> <li>- harus dikoordinasikan dengan Sekretaris/Bidang)</li> </ul>						<p>Komputer, jaringan internet, Telepon/ Telepon genggam, Printer, Form Pengaduan, Buku Register, ATK</p>	40 menit	<p>Data pengaduan atau permohonan informasi yang diterima</p> <p>Pengaduan tercatat dalam register, mengetahui jumlah pengaduan</p> <p>Diketahui kelengkapan pengaduan</p> <p>Data pengaduan atau permohonan informasi yang telah dikategorikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanal otomatis: pilihan saluran di mana entri dari masyarakat melalui saluran akan langsung muncul di aplikasi</li> <li>- Kanal non otomatis: pilihan saluran di mana entri dari masyarakat harus disalin secara manual oleh operator untuk kemudian di-entri di aplikasi</li> </ul> <p>Pada kanal otomatis, pengaduan atau permohonan informasi tidak perlu dicatat secara manual oleh operator karena akan langsung muncul pada aplikasi</p>
2	<p>1. Menerima pengaduan atau permohonan informasi, lalu berkoordinasi dengan Kontributor untuk menjawab</p> <p>2. Mengajukan konsep jawaban untuk mendapatkan persetujuan Kepala Dinas</p>					<p>Komputer, Telepon Genggam, Jaringan Internet</p>	24 jam	<p>Konsep Jawaban pengaduan/ permohonan informasi</p>	<p>untuk pengaduan yang tidak membutuhkan kunjungan lapangan memerlukan waktu 1x 24 jam</p>	
3	<p>1. Jika Kepala Dinas setuju, jawaban dikirim ke Kepala Bldang</p> <p>2. Jika tidak, dikembalikan ke Sekretaris/ Kepala Bidang</p>					<p>Komputer, Telepon Genggam, Jaringan Internet</p>	15 menit	<p>Persetujuan Jawaban permohonan informasi/ pengaduan dari Kepala Dinas</p>		

4	Menerima persetujuan jawaban dari Kepala Dinas dan mengirimkan ke Kontributor						Komputer, Telepon Genggam, Jaringan Internet	10 menit	Jawaban pengaduan/ permohonan informasi yang telah disetujui Kepala Dinas	
5	Menerima jawaban dari Kepala Bidang dan mengirimkan jawaban ke Pengadu/ Pemohon Informasi dan Operator						Komputer, Telepon Genggam, Jaringan Internet	10 menit	Jawaban pengaduan/ permohonan informasi telah terkirim ke Pengadu/ Pemohon Informasi dan Operator	
6	Pengadu/ Pemohon Informasi menerima jawaban Operator menerima konfirmasi jawaban dari Kontributor						Komputer, Telepon Genggam, Jaringan Internet	10 menit	Jawaban Pengaduan atau permohonan informasi telah tersampaikan kepada sekretaris atau kepala bidang	
7	Operator menunggu umpan balik dari Pengadu/ Pemohon Informasi, 1. Jika pengadu/ pemohon informasi puas, maka proses selesai 2. Jka tidak puas, kembali ke operator						Komputer, Jaringan Internet, Telepon/ Telepon genggam,	24 jam	Umpan balik dari Pengadu/ Pemohon Informasi	
8	Operator mencatat penyelesaian permohonan informasi, mengarsipkan. Proses selesai					 	Komputer, Telepon/ Telepon genggam, Jaringan Internet	10 menit	Permohonan informasi/Pengaduan telah terselesaikan	