

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL	
	<p>S No. Kode : 02 / SOP / 2022 O Terbitan : - P No. Revisi :- Tgl. Mulai Berlaku : Maret 2022 Halaman : 1 / 1</p> <p style="text-align: right;">Ditetapkan Oleh Kepala Dinas Kesehatan  Dr. Hj. Andi Pada, M.Kes NIP. 19620318-198901 2 002</p>
1. Pengertian	Adalah Informasi/Pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perorangan dan atau keluarga yang berasal dari pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas kesehatan dan UPTD Dinas Kesehatan yang berisi pengaduan, keluhan dan ketidak puasaan terhadap waktu atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Barat Melalui Media Sosial.
2. Tujuan	Agar proses pengaduan serta pengelolaan Pengaduan saran dan masukan dari masyarakat dapat ditindak lanjuti sesuai prosedur
3. Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri No. 16 tahun 2019 tentang pencegahan dan penanganan kecurangan (Fraud) serta penerapan sanksi administrasi terhadap kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan • Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Barat Nomor 131 Tahun 2022 tentang penetapan penanggung jawab sarana pengaduan
4. Alat/Bahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Laptop/komputer
5. Referensi	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
6. Langkah-langkah :	<ol style="list-style-type: none"> a. Melihat dan membuka akun media Sosial Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat setiap hari. b. Mencetak atau membuat screen shoots dari Laporan Pengaduan Masyarakat. c. Mencatat hasil Saran/Pengaduan pada Buku Registrasi. d. Memverifikasi Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui Media Sosial. e. Melaporkan Hasil Pengaduan Masyarakat ke Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas Kesehatan. f. Meneruskan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan g. Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Sub.koordinator sesuai dengan jenis/bidang aduan h. Menerima tembusan hasil tindak lanjut/renpon terhadap Saran/Pengaduan
7. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pencegahan Kecurangan (Fraud) 2. Bidang Dilingkungan Dinas Kesehatan 3. RSUD KH. Daud Arif 4. RSUD Suryah Khairudin 5. Puskesmas
8. Out Put/ Keluaran/ Produk laynan	Dokumen Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
9. Tarip Layanan	Gratis

No.	AKTIVITAS	ALUR PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL					WAKTU
		PELAPOR	PETUGAS PENGADUAN	PENANGGUNG JAWAB	SEKDIS /KADIS	LINTAS PROGRAM	
1.	Menyampaikan pengaduan melalui: - Media Sosial (E-mail, Facebook, dll)						
2.	Melihat Media Sosial Mencatat identitas pelapor dan atau permasalahan yang disarankan/ diadukan ke dalam buku pengaduan Meregistrasi saran/ pengaduan tersebut Melaporkan kepada penanggungjawab						1 hari
3.	Mencermati materi permasalahan pengaduan yang disampaikan petugas Monitoring dan evaluasi pelayanan pengaduan setiap minggu Menyampaikan kepada Kadis melalui Sekdis						1 Hari
4.	Kadis/Sekdis mendisposisi sesuai dengan Bidang yang terkait dengan masalah pengaduan Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur						1 hari
5.	Menindaklanjuti pengaduan						1 Hari
6.	Pengarsipan						1 jam

**KETERANGAN SIMBOL BAGAN ALUR PENGELOLAAN
SARAN/PENGADUAN**

No	Simbol	Sebutan	Definisi
1		Terminator	Simbol ini menggambarkan awal dan akhir suatu bagian alir
2		Proses	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan
3		Pengambilan keputusan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan
4		Arsip manual	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan
5		Garisalir	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan