



# PEMERINTAH KABUPATEN BREBES

## DINAS KESEHATAN DAERAH

Jl. dr. Wahidin No.2 Brebes, Telp (0283) 671846, Fax 672125  
Website : dinkesda.brebeskab.go.id, e-mail: dinkesda@brebeskab.go.id

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

### PENGELOLAAN ADUAN DAN KEBERATAN INFORMASI

DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN BREBES	Nomor SOP: SOP/PPID/02/2026
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)	Tanggal Pengesahan: Mei 2026

#### I. TUJUAN

1. Menjadi pedoman resmi dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan aduan serta keberatan atas layanan informasi publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes.
2. Memastikan setiap aduan yang masuk melalui website PPID atau kanal resmi lainnya direspons secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keterbukaan informasi di sektor kesehatan bagi masyarakat Brebes.

#### II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk penanganan aduan masyarakat terkait pelayanan kesehatan, permohonan informasi publik yang tidak direspons, keberatan atas penolakan informasi, maupun ketidakpuasan layanan yang masuk melalui form aduan website PPID Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Brebes, email, atau integrasi kanal aduan daerah/nasional (seperti SP4N-LAPOR).

#### III. DASAR HUKUM

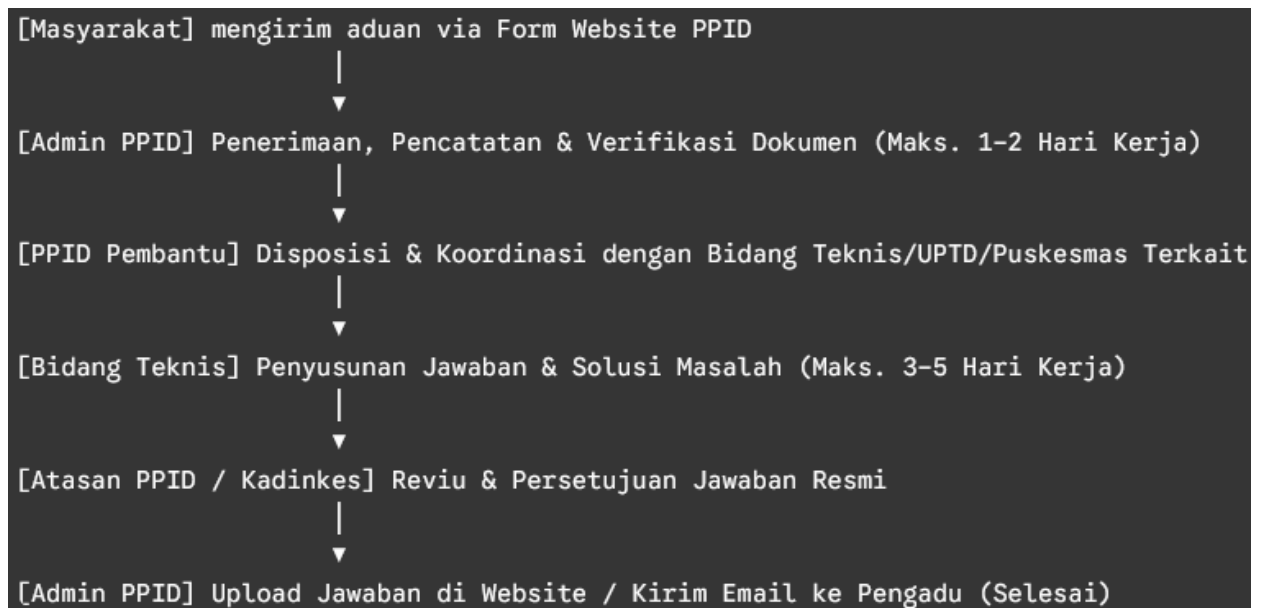
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Komisi Informasi (PERKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

#### IV. DEFINISI

- Aduan Layanan: Ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PPID atau unit kerja di bawah Dinas Kesehatan.
- Keberatan Informasi: Pengajuan resmi dari pemohon informasi karena tidak terpenuhinya hak permohonan informasi (misal: permintaan ditolak, informasi tidak akurat, biaya tidak wajar, atau melebihi batas waktu).

- Kanal Aduan Website PPID: Fitur formulir digital pada situs web resmi PPID yang digunakan masyarakat untuk mengirimkan laporan/keluhan secara daring.

## V. ALUR DAN PROSEDUR PELAKSANAAN



### 1. Penerimaan dan Pencatatan Aduan

- Pelaksana: Admin Website / Petugas Desk PPID.
- Aktivitas:
  - Setiap hari kerja, admin memeriksa dasbor (*dashboard*) formulir pengaduan pada website PPID Dinas Kesehatan.
  - Admin mengunduh data aduan dan mencatatnya ke dalam Buku Registrasi Pengaduan PPID yang memuat: Nomor Tiket, Nama Pengadu, Kontak, Isi Aduan, dan Tanggal Masuk.

### 2. Verifikasi dan Klasifikasi

- Pelaksana: Pengelola / PPID Pembantu Dinas Kesehatan.
- Aktivitas:
  - Memeriksa substansi aduan. Jika aduan mengenai keberatan informasi publik, diperiksa kesesuaian identitasnya (KTP/Akta Pendirian Organisasi).
  - Mengklasifikasikan urgensi aduan:
    - Rendah (Administratif): Ketidakpuasan pelayanan desk, kendala teknis website.
    - Sedang (Sektoral): Keluhan pelayanan Puskesmas, keterlambatan data kesehatan, masalah jaminan kesehatan.
    - Tinggi (Darurat/Sensitif): Terkait wabah/KLB, dugaan pelanggaran kode etik, atau penolakan informasi publik sepihak.

### 3. Koordinasi dan Penyusunan Tindak Lanjut (Disposisi)

- Pelaksana: PPID Pembantu dan Kepala Bidang Teknis/Kepala UPTD terkait.
- Aktivitas:
  - PPID Pembantu meneruskan draf aduan kepada Bidang/Puskesmas yang berkompeten (misal: Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, atau Subbag Kepegawaian).
  - Bidang Teknis melakukan penelusuran masalah, mengumpulkan fakta medis/administratif, dan menyusun draf jawaban klarifikasi beserta solusi konkret.

#### 4. Reviu dan Persetujuan Atasan

- Pelaksana: Kepala Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Brebes (selaku Atasan PPID).
- Aktivitas:
  - Atasan PPID memeriksa draf jawaban klarifikasi aduan untuk memastikan penyelesaian masalah telah sesuai regulasi, beretika, dan solutif.
  - Atasan PPID memberikan persetujuan (*approval*) lisan atau tertulis untuk dipublikasikan.

#### 5. Penyampaian Tanggapan dan Penutupan Tiket

- Pelaksana: Admin Website PPID.
- Aktivitas:
  - Mengunggah tanggapan resmi ke sistem website PPID agar status aduan berubah menjadi "Selesai/Dijawab".
  - Mengirimkan notifikasi jawaban secara otomatis atau manual melalui email/WhatsApp kepada pelapor.
  - Mengarsipkan berkas aduan ke dalam folder digital PPID.

#### VI. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Aduan Ringan / Administratif: Maksimal 3 (tiga) hari kerja.
2. Aduan Sedang / Sektoral Sektor Kesehatan: Maksimal 5 (lima) hari kerja.
3. Keberatan Informasi Publik Resmi: Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan dicatat (sesuai ketentuan UU KIP).

#### VII. INDIKATOR KEBERHASILAN

- Tingkat Respons (Response Rate): 100% aduan yang masuk melalui website mendapat respons awal/pencatatan dalam waktu maksimal 2x24 jam.
- Penyelesaian Masalah: Menurunnya angka sengketa informasi akibat penanganan aduan dan keberatan yang tuntas di tingkat internal Dinas Kesehatan.