

KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIC INDONESIA

BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN

POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA











Nomor SOP	DP-04 401 (014.1 / 2017)
Tgl. Pembuatan	3 Juni 2017
Tgl. Revisi	3 Juni 2017
Tgl. Efektif	3 Juni 2017
Disahkan oleh	
Nama SOP	PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar hukum :	
1	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Keterkaitan :	
Peringatan :	
1	Apabila tidak ditegakkan akan menimbulkan pelanggaran yang berdampak pada terjadinya suasana yang kurang kondusif di lingkungan institusi pendidikan yang dapat mengganggu suasana akademik

Kualifikasi Pelaksanaan :	
1	Memiliki kemampuan mengolah data sederhana
2	Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azaz-azaz pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan
Peralatan / Perlengkapan :	
1	Laporan Pengaduan/Temuan
2	Seperangkat komputer yang dilengkapi program microsoft office
Pencatatan dan Pendataan :	
1	Setiap notulen, Berita Acara Pemeriksaan harus didokumentasikan

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Aktivitas	PELAKSANA							MUTU BAKU			Keterangan
		Direktur/ Pengarah	Ketua Tim/ Pembantu Direktur I	Sekretariat	Ketua Komite Etik	Ketua SPI	Kasubbag Adak	Pelapor/ Pengadu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu melaporkan pengaduannya melalui website Poltekkes dengan mengisi formulir online yang tersedia di website tsb								Formulir Laporan Pengaduan, Komputer, Kertas	60 menit	Laporan Pengaduan	
2	Menerima pengaduan berupa formulir yang telah diisi dan meneruskan pengaduan kepada: 1. Ketua Komite Etik, bila mengenai masalah etika pegawai 2. Ketua SPI, bila mengenai dugaan penyimpangan anggaran 3. Kasubbag Adak, bila mengenai layanan kemahasiswaan								Formulir Laporan Pengaduan, Komputer, Kertas	60 menit	Laporan Pengaduan	
3	Melakukan pencarian fakta, pemeriksaan dan pembuktian tentang adanya pengaduan								Formulir Laporan Pengaduan, Komputer, Kertas	120 menit	Hasil Pemeriksaan	
4	Menerima hasil pemeriksaan								Hasil Pemeriksaan, Komputer, Kertas	30 menit	Hasil Pemeriksaan	
5	Menerima hasil pemeriksaan serta melaporkannya kepada Pengarah								Hasil Pemeriksaan, Komputer, Kertas	30 menit	Hasil Pemeriksaan	
6	Menerima hasil pemeriksaan								Hasil Pemeriksaan, Komputer, Kertas	30 menit	Hasil Pemeriksaan	