

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	: Dp.03.04/1/065.2/2020
	Tanggal Pembuatan	: 6 Januari 2020
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 6 Januari 2020
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN	Disahkan Oleh	 Direktur Satiro, SKM., MScN NIP. 096101021989031001
	POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES SURAKARTA 	Nama SOP
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksanaan
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik PERMENPAN no 5 Tahun 2009 tentang : Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah PERMENPAN No 64 tahun 2001 tentang : Petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bebas dari KKN 		<ol style="list-style-type: none"> Menghimpun dokumentasi informasi kegiatan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta Menghimpun informasi pengaduan masyarakat terkait kegiatan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta Menyelesaikan pengaduan masyarakat yang terjadi melalui jalur yang ada
Keterkaitan dengan SOP Lain		Peralatan yang digunakan
<ol style="list-style-type: none"> SOP Keterbukaan Informasi Publik SOP Layanan Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung 		<ol style="list-style-type: none"> Laptop / Personal Komputer Kamera Alat Tulis Koneksi Internet Dokumen
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan
Apabila SOP ini tidak dijalankan maka dapat berakibat : <ol style="list-style-type: none"> Terjadi pelanggaran yang berkepanjangan terhadap aturan-aturan yang ada Tidak tersampikannya pengaduan masyarakat terhadap manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta Keterlambatan dalam penyampaian informasi publik melalui website dan media sosial Terjadinya Tindakan KKN dan pelanggaran lainnya Tidak tersampikannya hak dan kewajiban yang bisa diakses oleh publik 		Disimpan dalam bentuk dokumen softcopy dan laporan pengaduan masyarakat Pengaduan ini berlaku untuk seluruh warga kampus dan stake holder Poltekkes Kemenkes Surakarta Pengaduan meliputi seluruh layanan umum dan kegiatan Pendidikan di Poltekkes Kemenkes Surakarta

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		PEMOHON/PELAPOR	MANAGEMENT	SATUAN PENGAWAS INTERNAL	DIREKTUR dan KAPUS JAMINTU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan/menuliskan pengaduan kepada pihak manajemen di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta	<pre> graph TD A[PEMOHON/PELAPOR] --> B[MANAGEMENT] B --> C[SATUAN PENGAWAS INTERNAL] C --> D[DIREKTUR dan KAPUS JAMINTU] D --> E[PEMOHON/PELAPOR] D --> F[SATUAN PENGAWAS INTERNAL] F --> G[MANAGEMENT] G --> H[PEMOHON/PELAPOR] </pre>				Alat Tulis, Berita Acara	15 Menit	Narasi/deskripsi kegiatan yang meliputi 5W 1 H atau SK atau Foto Kegiatan	
2	Manajemen/pengelola menerima dan melakukan pencatatan atas pengaduan masyarakat yang terjadi					Laptop, Alat Tulis, berita acara	15 Menit		
3	Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dari berbagai sumber dalam lingkup laporan pengaduan					Kamera, laptop dan Alat Tulis	30 Menit		
4	Mengolah dan menyusun data hasil informasi yang telah didokumentasikan dalam bentuk softfile (narasi/deskripsi/konten kegiatan yang meliputi 5W 1 H atau SK atau Foto Kegiatan jika ada)					Laptop	60 Menit	Narasi dalam bentuk softcopy	
5	Managemen menyelesaikan pengaduan masyarakat yang dilaporkan					Printout Narasi	10 Menit		
6	Menyerahkan hasil telaah laporan pengaduan masyarakat kepada pihak SPI untuk dilakukan penyelesaian/ dokumentasi/ pelaporan/tindaklanjut					Softcopy Narasi dan Foto Printout Narasi	15 Menit 5 Menit		
7	Direktur / Kapus Jamintu menerima laporan dari SPI, menyelesaikan dan atau mengetahui hasil telaah					Printout Log	30 Menit		
8	Menyampaikan kembali hasil laporan telaah kepada pelapor dengan hasil TL nya							Laporan TL pengaduan masyarakat	

Catatan

Manajemen adalah pihak pengelola kegiatan dan kependidikan di lingkungan Politeknik Kesehatan Surakarta

Di lingkup Jurusan : Kaprodi dan Ketua Jurusan

Di Lingkup Direktorat : Ka. Sub Bagian dan Kepala Bagian