

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	: DP.03.04/1/065.1/2020
	Tanggal Pembuatan	: 6 Januari 2020
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: 6 Januari 2020
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN	Disahkan Oleh	 Direktur Satina SKM., MScN NIP. 196101021989031001
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES SURAKARTA 	Nama SOP	Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung
Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik 2. PERMENPAN no 5 Tahun 2009 tentang :Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah 3. PERMENPAN No 64 tahun 2001 tentang :Petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat 4. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bebas dari KKN 	Kualifikasi Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghimpun dokumentasi informasi kegiatan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta 2. Menghimpun informasi pengaduan masyarakat terkait kegiatan di lingkungan Poltekkes kemenkes Surakarta 3. Menyelesaikan pengaduan masyarakat yang terjadi melalui jalur yang ada 	
Keterkaitan dengan SOP Lain <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Keterbukaan Informasi Publik 2. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung 	Peralatan yang digunakan <ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop / Personal Komputer 2. Kamera 3. Alat Tulis 4. Koneksi Internet 5. Dokumen 	
Peringatan Apabila SOP ini tidak dijalankan maka dapat berakibat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Terjadi pelanggaran yang berkepanjangan terhadap aturan-aturan yang ada 2. Tidak tersampikannya pengaduan masyarakat terhadap manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta 3. Keterlambatan dalam penyampaian informasi publik melalui website dan media sosial 4. Terjadinya Tindakan KKN dan pelanggaran lainnya 5. Tidak tersampikannya hak dan kewajiban yang bisa diakses oleh publik 	Pencatatan dan Pendataan 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	MANAGEMEN	SATUAN PENGAWAS INTERNAL	DIREKTUR dan KAPUS JAMINTU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan/menuliskan pengaduan kepada pihak manajemen di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta melalui aplikasi yang tersedia.	<pre> graph TD A[Complainant] --> B[Management] B --> C[Internal Unit] C --> D[Internal Unit] D --> E[Decision] E --> F[Internal Unit] E --> G[Director/Capable] G --> H[Internal Unit] H --> I[Director/Capable] I --> J[Internal Unit] J --> K[Complainant] </pre>				Koneksi internet, laptop, form isian	10 Menit	Narasi/deskripsi kegiatan yang meliputi 5W 1 H atau SK atau Foto Kegiatan	
2	Manajemen/pengelola menerima dan melakukan identifikasi atas pengaduan masyarakat yang terjadi yang masuk ke aplikasi.					Laptop, Alat Tulis, berita acara Kamera, laptop dan Alat Tulis	15 Menit		
3	Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dari berbagai sumber dalam lingkup laporan pengaduan.					Laptop	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).					Printout Narasi	60 Menit	Narasi dalam bentuk softcopy	
5	Managemen menyelesaikan pengaduan masyarakat yang dilaporkan					Softcopy Narasi dan Foto Printout Narasi	10 Menit		
6	Menyerahkan hasil telaah laporan pengaduan masyarakat kepada pihak SPI untuk dilakukan penyelesaian/dokumentasi/ pelaporan/ tindak lanjut						15 Menit	Laporan TL pengaduan masyarakat	
7	Direktur / Kapus Jamintu menerima laporan dari SPI, menyelesaikan dan atau mengetahui hasil telaah					Printout Log, dilampirkan untuk dikirim ke email pelapor	5 Menit		
8	Menyampaikan kembali hasil laporan telaah kepada pelapor dengan hasil TL nya						30 Menit		

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

Aplikasi yang digunakan

Melalui website : poltekkes-solo.ac.id pada menu pengaduanlayananumum

Melalui Instagram : @polkesta.official , dengan DM ke administrator

Melalui email SPI : spi.polkessolo@gmail.com

Melalui telepon ke nomor yang dituju dilingkup Politeknik Kesehatan Surakarta