

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD RADEN MATTARHER PROVINSI JAMBI

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN				MUTU BAKU			
		PEMOHON	SUBBAG TATA USAHA	KEPALA BIDANG/ PETUGAS TEKNIS	WADI R TERKAIT	DIREK TUR		WAKTU (MENIT)	OUTPUT
1	Memasukan surat pengaduan ke bagalan tata usaha						Surat pengaduan	-	-
2	Masukan dan mengajukan ke Direktur						Agenda surat masukk, lembar disposisi surat ke Direktur, surat pengaduan	1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Direktur
3	Memberikan disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis /bidang aduan						Surat Pengaduan	3 Hari	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Direktur
4	Menerima disposisi dari Direktur dan mendisposisikan surat pengaduan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis /bidang aduan						Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Direktur	1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari kepala seksi
5	Menerima disposisi dari Direrktur/Wadir dan menugaskan petugas ke lapangan/ruangan						Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada kepala seksi	1 Jam	Surat Pengaduan ditindak lanjuti petugas
6	Melakukan pengecekan lokasi/ruangan di lapangan apakah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, mencatat dibuku laporan , memberikan saran /masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat terkait						Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditunjukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor /pemohon serta Intansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan kemudia meminta persetujuan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis aduan						Laporan hasil pemeriksaa n lapangan /Ruanganh	1 Jam	Draft awal surat hasil lapangan

**FORMULIR
PENGADUAN MASYARAKAT**

Jenis Pengaduan :

☐

Saran / Pertanyaan / Informasi

☐

Pengaduan / Keluhan / Masalah

ISI PENGADUAN :

DATA PELAPOR

NAMA PELAPOR :

ALAMAT :

JENIS KELAMIN :

TELP/HP :

EMAIL :

Harap diisi denga lengkap dan benar , pegaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasian pengirim DIJAMIN.

Jambi,

(.....)

Nama Pelapor

8	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan kepala bidang						Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi
9	Menelaah draf final dan mengajukan ke Direktur						Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh kepala seksi laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draft final surat hasil lapangan
10	Menelaah, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dengan mendatangi draf final surat hasil pemeriksaan lapangan						Draft final laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditanda tangani
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Surat yang telah ditanda tangani	30 Hari	Penyimpanan arsip

 Direktur



DR.dr.Herlambang,Sp.OG,KFM
Pembina TK I/IV.b
NIP.196901182000121001