
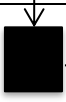




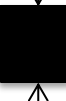






**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAMBI**

No	KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU		
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala OPD		Waktu (menit)	Output
1.	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha						Surat Pengaduan	-	-
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD						Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD, surat pengaduan	1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat Pengaduan	3 Hari	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari kepala OPD
4.	Menerima disposisi dari Kepala OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Seksi
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan						Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti petugas
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.						Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan
7.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan.						Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draft awal surat hasil lapangan
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft 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 draft final dan mengajukan ke Kepala OPD						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 menandatangani draft 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 di tanda tangani	30 Menit	Penyimpanan arsip

**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 dengan lengkap dan benar ! Pengaduan anda akan

ditangani semestinya dan kerahasiaan pengirim DIJAMIN

Jambi,

( \_\_\_\_\_ )

Nama Pelapor