

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL
PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II PEKANBARU
Jl. Rajawali Sakti No. 44 – Panam Pekanbaru
Telp/Fax : (0761)8417505 Email : kkppekanbaru@gmail.com



NOMOR SOP : KM.05.01/1/1645/2019
TGL PEMBUATAN : 16 APRIL 2019
TGL REVISI : 16 APRIL 2019 (Rev 00)
TGL EFEKTIF :
DISAHKAN OLEH

KEPALA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN
KELAS II PEKANBARU



Dr. Sarifuddin Saragih, M.Kes
NIP. 196301091983011002

UNIT : SUB BAGIAN TATA USAHA

NAMA SOP : SOP PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
2. Undang-Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
3. Undang-Undang RI Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Korupsi
4. Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban
5. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil
7. Permenkes RI Nomor 356/MENKES/PER/IV/2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja KKP
8. Permenpan RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan RI

1. Memahami Peraturan Perundang - undangan mengenai Pengaduan Masyarakat
2. Mampu menggunakan komputer
3. Rajin, cekatan dan teliti
4. Mampu dalam pemecahan masalah








KETERKAITAN

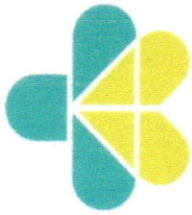
1. SOP Penatalaksanaan Surat Masuk
2. SOP Penyelenggaraan Rapat
3. SOP Penatalaksanaan Arsip

PERINGATAN

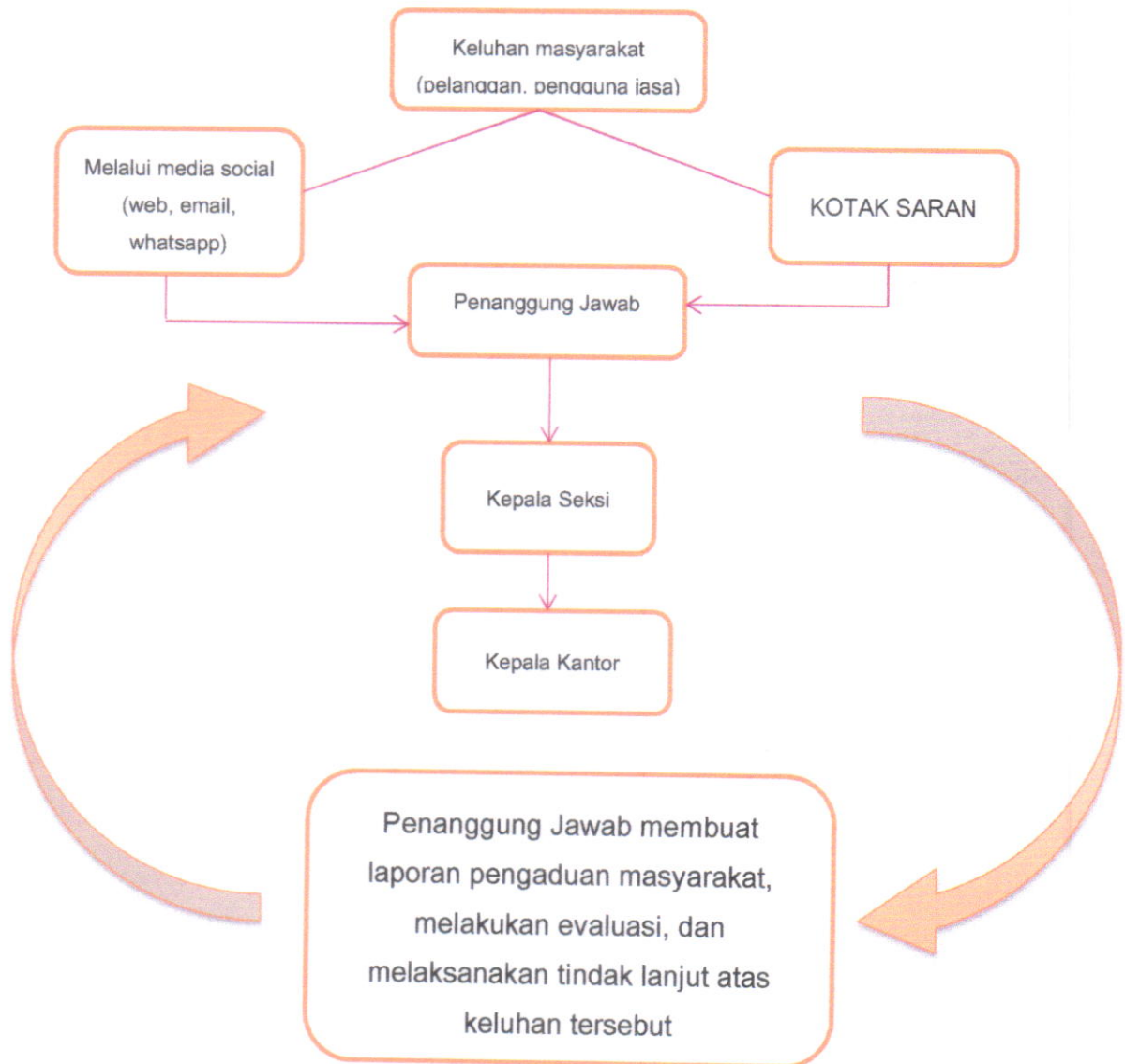
1. Bila SOP ini tidak disusun maka pengaduan masyarakat (Dumas) dapat dilaksanakan dengan aman dan terpercaya

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas pelayanan	Tim Dumas	Pejabat Struktural	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan pengaduan secara langsung oleh pelanggan atau jamaah				Form laporan pengaduan	5 menit	Keluhan tercatat	
2	Penerimaan pengaduan melalui media social dan kotak saran				Alat pengolah data, Hp, Note saran dan keluhan, kotak saran	5 menit	Keluhan tercatat	
3	Pengumpulan laporan pengaduan masyarakat				ATK, alat pengolah data	5 menit	Matriks pengaduan	
4	Penelaahan laporan pengaduan masyarakat				ATK, alat pengolah data	15 menit	Rencana TL	
5	Rencana tindak lanjut terhadap laporan pengaduan masyarakat				Dokumen tindak lanjut	30 menit	Pengaduan di TL	
6	Pelaporan (Laporan bulanan, laporan monitoring evaluasi, laporan rencana tindak lanjut)				ATK, alat pengolah data	15 menit	Laporan	



ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN



Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan
Kelas II Pekanbaru,



Drs. Sarifuddin Saragih, M.Kes
NIP. 496301091983011002