



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
 Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
 Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id



Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Plt. DIREKTUR RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  dr. BAHRUN SIREGAR SUTRISNO, M.Kes. NIP. 19640602 200212 1 005
Nama SOP	PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI TELEPON

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ;
11. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
12. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
13. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Minimal Pendidikan SMA/SMK
2. Menguasai administrasi dan Ketatausahaan
3. Menguasai Komputer
4. Memahami tugas pokok dan fungsi serta pelaksanaan koordinasi
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer/Laptop/printer/scanner/Flash disk/ATK
2. Faximile
3. Buku tamu, agenda, alat perekam suara, kotak pengaduan, handphone, telepon,
4. meja, kursi, pena, petunjuk teknis, komputer, printer, petunjuk teknis dan sebagainya.

PERINGATAN

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penyelenggaraan pengaduan masyarakat akan tidak efektif.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Buku Kendali RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI TELEPON

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		MASYARAKAT	PETUGAS	KOORDINATOR	PEMBINA/PENGARAH/ANGGOTA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyampaikan dan melaporkan permasalahan yang hendak diadukan ke Petugas di Subbag. Humas dan Kemitraan melalui jaringan telepon/selular melalui nomor RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.						5 menit	laporan	-
2.	Menerima laporan melalui telepon kemudian melakukan penatausahaan pengaduan.					laporan, buku kendali, formulir pengaduan dsb	5 menit	penatausahaan pengaduan	SOP Penatausahaan Pengaduan
3.	Melakukan wawancara singkat untuk mengetahui permasalahan yang akan disampaikan pelapor.					blanko Formulir pengaduan	5 menit	hasil wawancara/rekaman	-
4.	Memuangkan hasil wawancara ke formulir pengaduan.					hasil wawancara	5 menit	formulir pengaduan	-
5.	Memverifikasi kebenaran laporan dengan melakukan identifikasi dan krosek awal ke unit terkait melalui jaringan telepon/selular.					formulir pengaduan	3 menit	kebenaran informasi	-
6.	Mencatat pengaduan dengan mengisi identitas pelapor dan mengisi kronologis permasalahan.					identitas pelapor, terlapor, dsb	5 menit	berkas/dokumen pengaduan	-
7.	Menyampaikan formulir laporan ke Kepala Bagian Hukum, Humas dan Petaporan selaku Koordinator.					dokumen pengaduan	1 menit	dokumen pengaduan	-
8.	Mengkoordinasikan dengan pimpinan atau kepala SKPD terkait untuk memperoleh jawaban atas pengaduan.					dokumen pengaduan	5 menit	klarifikasi dan jawaban	-
9.	Menghubungi pelapor.					jadwal	2 menit	undangan lisan	-
10.	Memberikan jawaban atau klarifikasi atas permasalahan yang dilaporkan, (jika pelapor kurang puas atas klarifikasi petugas, petugas mempersilakan pelapor untuk berkoordinasi dengan unit terkait/terlapor).					Jawaban	5 menit	jawaban/informasi	-
11.	Mengarsipkan dokumen pengaduan.					dokumen pengaduan	3 menit	pengarsipan	SOP Pengelolaan Kearsipan surat/dokumen