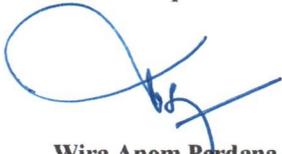


PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	NOMOR SOP	: PR/PKBjm/SPI/01
	TGL. PEMBUATAN	: 24 Agustus 2023
	EDISI/REVISI KE	: 01/01
	TGL. REVISI	: 24 Januari 2025
	TGL. EFEKTIF	: 24 Januari 2025

Riwayat Dokumen

Edisi	Revisi	Tanggal	Keterangan
01	00	24 Agustus 2023	Prosedur ini baru dibuat
01	01	24 Januari 2025	Revisi pada bagian Lembar Pengesahan

Lembar Pengesahan

<p>Tanggal : 24 Januari 2025</p> <p>Diperiksa oleh</p>  <p>Wira Anom Perdana, S.E, M.M NIP. 197608291997031002</p>	<p>Tanggal : 24 Januari 2025</p> <p>Disusun oleh</p>  <p>Siti Noor A'in A'rifah Puteri, S.Tr.KL NIP. 199505092022032002</p>
---	--

Tanggal : 24 Januari 2025
Disetujui oleh

Dr. Junaidi,SKM.,MS NIP. 196604121992031002

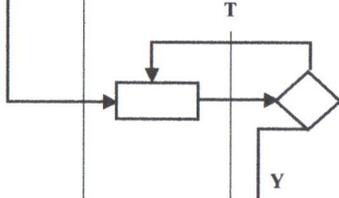


NOMOR SOP	: PR/PKBjm/SPI/01
TGL. PEMBUATAN	: 24 Agustus 2023
EDISI/REVISI KE	: 01/01
TGL. REVISI	: 24 Januari 2025
TGL. EFEKTIF	: 24 Januari 2025
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin


Dr. H. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H
NIP. 197512152002121004

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No.68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara; 4. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Permen PAN & RB No.PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah; 7. Permenkes No.13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menganalisis suatu masalah; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait keterbukaan informasi publik; 3. Mengetahui dan memahami tata cara penanganan pelaporan pengaduan masyarakat. 	
KETERKAITAN:	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat 2. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banjarmasin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Printer/Scanner 2. Alat Tulis Kantor 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Alat Komunikasi 4. Jaringan Internet & Telekomunikasi
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pengaduan masyarakat tidak di respon dengan baik maka, mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Bulanan Pengaduan Masyarakat 	

7	<p>Dalam hal pengaduan masyarakat ternyata dalam proses tindaklanjut oleh tim Dumas terdapat bukti Pegawai/Dosen yang terlibat atau menjadi objek pengaduan masyarakat tersebut maka Tim Dumas membahas tentang pegawai/dosen tersebut untuk diberikan Sanksi sesuai peraturan yang berlaku</p>				<p>Hasil tindaklanjut</p>	<p>4 Jam</p>	<p>Rekomendasi tim</p>	
8	<p>Tim Dumas memberi rekomendasi kepada Direktur dan Kasubag Adum membuat draft Surat Keputusan sanksi dan disetujui serta ditandatangani oleh Direktur</p>				<p>Rekomendasi tim dan draft SK</p>	<p>2 Jam</p>	<p>Surat Keputusan</p>	
9	<p>Menyampaikan sanksi tersebut kepada Pegawai/Dosen yang bersangkutan</p>				<p>Surat Keputusan</p>	<p>30 Menit</p>	<p>Tanda terima dari Pegawai/Dosen yang bersangkutan</p>	
10	<p>Pengarsipan dokumen kegiatan</p>				<p>Dokumentasi</p>	<p>15 Menit</p>	<p>Arsip</p>	