

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 kebagian Tata Usaha							Surat Pengaduan
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan kesurat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD						1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						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						1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas lapangan						1 Jam	Surat Pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi
6.	Melakukan pengecekan lokasi lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran/ masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.						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.						1 Jam	Draft awal surat hasil lapangan
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang.						1 Jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Kepala OPD						1 Jam	Draft final surat hasil lapangan
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan.						1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.						30 Menit	Penyimpanan arsip