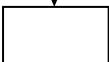
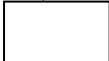
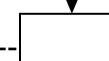
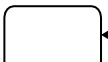
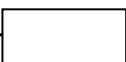


 KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	:
	Tgl. Pembuatan	: April 2022
	Tgl. Revisi	:
	Tgl. Efektif	: Mei 2022
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN	Disahkan oleh :  Direktur Poltekkes Kemenkes Medan Dra. Ida Nurhayati, M.Kes NIP. 196711101993032002	
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN 		
	Nama SOP	: Pengaduan Masyarakat Poltekkes Kemenkes Medan Melalui Media Elektronik
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :	
1. Permenkes No.13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Memahami tentang pengaduan masyarakat melalui media elektronik 2. Memahami tentang proses/prosedur pengaduan masyarakat melalui media elektronik	
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan :	
	1. Laptop/Komputer 2. Handphone	
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka prosedur pengaduan masyarakat melalui media elektronik Poltekkes Kemenkes Medan tidak dapat terlaksana dengan baik	Elektronik	

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA
ELEKTRONIK

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU		KET.
		PEMOHON	TIM PENANGANAN	PEJABAT STRUKTURAL	DIREKTUR	KELENGKAPAN	WAKTU	
1.	Mengadukan/ melaporkan pelayanan, kegiatan yang berkaitan dengan pelanggaran melalui media elektronik.					Handphone Laptop/Komputer	Tentative	SMS, WA, Telephone,Email, Saran
2.	Menerima dan melaporkan aduan					Handphone Laptop/Komputer	1 Jam	Aduan
3.	Memerintahkan untuk menangani pengaduan					Handphone Laptop/Komputer	1 Jam	Wa/SMS/Email /Saran Laporan,surat disposisi
4.	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan menyampaikan laporan hasil telaah					Handphone Laptop/Komputer	Tentative	Laporan hasil telaah aduan
5.	Menentukan tindak lanjut pengaduan					Handphone Laptop/Komputer	Tentative	Surat Keputusan, surat aduan/ Solusi
6.	Menerima Hasil Tindak Lanjut					Handphone Laptop/Komputer	1 Jam	Jawaban aduan/konfirm asi