

<p>RSUD AJIBARANG</p> 	<p>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU</p>		
	<p>NO.DOKUMEN 445.1/01/SPO/IPKP/2015</p>	<p>NO. REVISI 0</p>	<p>HALAMAN 1/4</p>
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>TANGGAL TERBIT 02 Januari 2015</p>	 <p>Ditapkan Direktur DANI ESTI NOVIA</p>	
<p>PENGERTIAN</p>	<p>Suatu keadaan dimana masyarakat yang berpartisipasi dalam bentuk pengaduan masyarakat baik pengaduan berkadar pengawasan maupun tidak berkadar pengawasan perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>		
<p>TUJUAN</p>	<p>Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk layanan peran serta masyarakat dalam bentuk pengaduan masyarakat terpadu.</p>		
<p>KEBIJAKAN</p>	<p>Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan RSUD Ajibarang setiap hari. (Peraturan Direktur No.21 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan IPKP RSUD Ajibarang)</p>		
<p>PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan mencatat dumas <ul style="list-style-type: none"> - Tim Dumasdu menerima pengaduan dalam bentuk surat, email, fax, lisan (dibuat verbal) - Mencatat dalam agenda surat masuk : nomor dan tanggal surat pengaduan, inti pengaduan, identitas pengadu dan yang diadukan, tanggal penerimaan surat 2. Meneiaah dumas <p>Tim dumasdu pada masing-masing Instalasi yang menerima dumas menyeleksi dan menelaah dumas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyeleksi apakah dumas layak ditangani - Merumuskan inti permasalahan - Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang undangan yang relevan - Menentukan indikasi penyimpangan dan dampaknya - Menentukan apakah pengaduan berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan. - Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan yg berkadarwas ditangani/ diteruskan untuk ditangani oleh pimpinan RSUD Ajibarang. 2) Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh pejabat struktural RSUD Ajibarang secara berjenjang. 3) Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani. 		

<p>RSUD AJIBARANG</p> 	<p>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU</p>		
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>NO.DOKUMEN 445.1/01/SPO/IPKP/2015</p>	<p>NO. REVISI 0</p>	<p>HALAMAN 2/4</p>
<p>PROSEDUR</p>	<p>TANGGAL TERBIT 02 Januari 2015</p> <div style="text-align: right;">  <p>Ditapkan Direktur DANI ESTI NOVIA</p> </div> <p>3. Menjawab dumas Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima oleh RSUD Ajibarang secara berjenjang dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumasdu RSUD Ajibarang secara berjenjang</p> <p>4. Meneruskan dumas Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani.</p> <p>5. Melakukan klarifikasi/Penelitian Pengaduan yang substansinya logis tetapi datanya tidak lengkap perlu dilakukan klarifikasi/penelitian sesuai Pedoman guna mendapatkan data yang relevan dan memadai guna menentukan indikasi permasalahan dan rekomendasi penanganan lebih lanjut. Hasil klarifikasi yang jelas indikasi penyimpangan dan dampak penyimpangannya dilakukan audit.</p> <p>6. Melakukan ADTT/Audit Investigasi Pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangannya jelas diusulkan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi sesuai dengan Pedoman yang berlaku</p> <p>7. Pelaporan Tim dumasdu setiap awal bulan menginformasikan tentang status penanganan dumasdu kepada Sekretariat Dumasdu. Selanjutnya sekretariat dumasdu menyusun laporan penanganan dumasdu bulanan.</p> <p>8. Monev Sekretaris dumasdu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil Audit Investigasi bersama sama dengan kepala bidang/bagian RSUD Ajibarang.</p>		

RSUD
AJIBARANG



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU

NO.DOKUMEN
445.1/01/SPO/IPKP/2015

NO. REVISI
0

HALAMAN
3/4

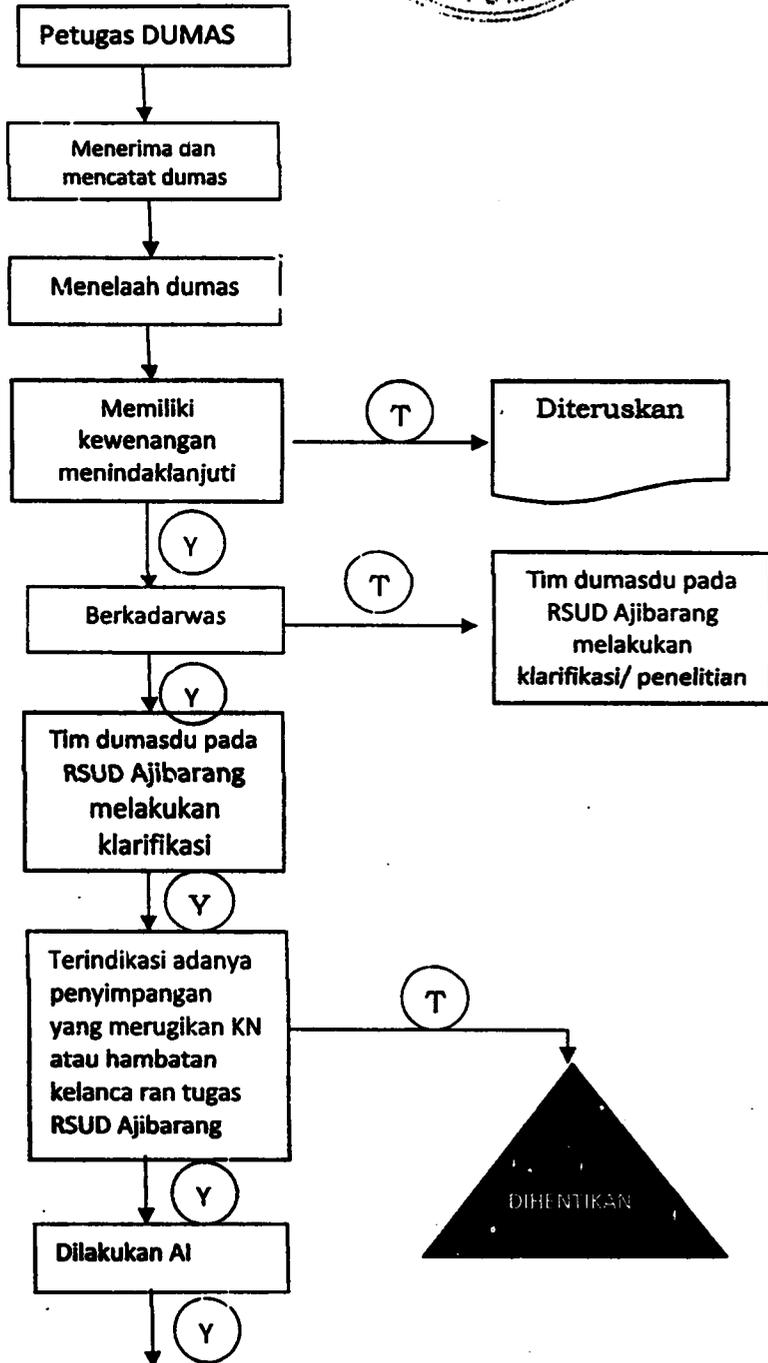
STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

TANGGAL TERBIT
02 Januari 2015



PROSEDUR

Flowchart penanganan DUMASDU



...

)

)

RSUD
AJIBARANG



PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU

NO.DOKUMEN
445.1/01/SPO/IPKP/2015

NO. REVISI
0

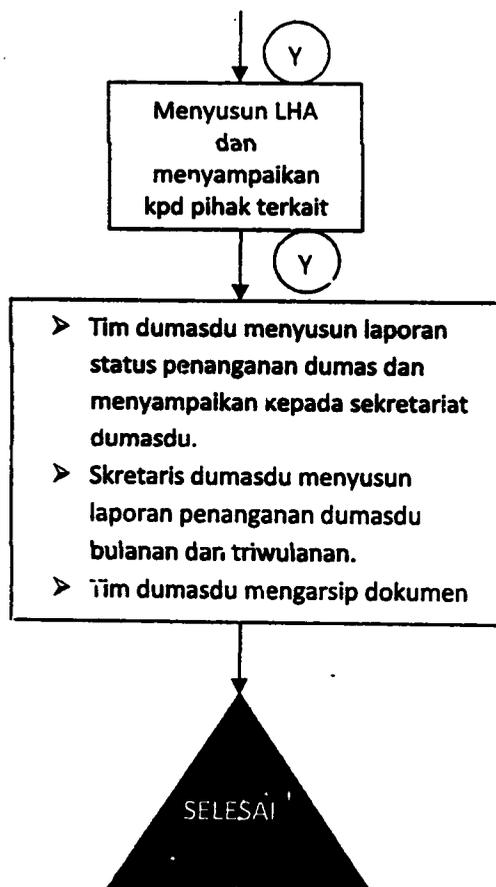
HALAMAN
4/4

STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL

TANGGAL TERBIT
02 Januari 2015



PROSEDUR



UNIT TERKAIT

Semua unit