



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	445 / 029 / RSUPP / 2025
Tanggal Pembuatan	29 September 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	29 September 2025
Disahkan oleh	Pit. DIREKTUR RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dr. RIA AGUSTINE NIP. 19810915 201001 2 010
Nama SOP	PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN/SARAN

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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
10. 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.
11. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 26 Tahun 2025 tentang Rincian Tarif Retribusi Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Bidang Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

KETERKAITAN

--

PERINGATAN

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

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.

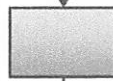
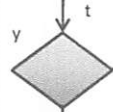
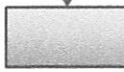
PERALATAN/PERLENGKAPAN

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

PENCATATAN DAN PENDATAAN

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

PENYELENGGARAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN/SARAN

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		MASYARAKAT	PETUGAS	KOORDINATOR	PEMBINA/PENGARAH/ANGGOTA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyampaikan pengaduan melalui kotak surat yang tersedia di Lobby RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan mencantumkan identitas lengkap serta permasalahan.					surat	-	surat	-
2.	Mengambil surat pengaduan dari kotak pengaduan kemudian melakukan penatausahaan pengaduan.					surat	2 menit	penatausahaan pengaduan	SOP Penatausahaan Pengaduan
3.	Memverifikasi kebenaran laporan dengan melakukan identifikasi dan kroscek awal ke unit terkait melalui jaringan telepon/selular.					formulir pengaduan	10 menit	kebenaran informasi	-
4.	Mencatat pengaduan dengan mengisi identitas pelapor dan mengisi kronologis permasalahan.					identitas pelapor, terlapor, dsb	5 menit	berkas/dokumen pengaduan	-
5.	Menyampaikan formulir laporan ke pejabat di lingkungan hukum, humas dan pelaporan selaku koordinator					dokumen pengaduan	1 menit	dokumen pengaduan	-
6.	Mengkoordinasikan dengan pimpinan atau Pembina/Pengarah/Anggota terkait untuk memperoleh jawaban atas pengaduan.					dokumen pengaduan	5 menit	klarifikasi dan jawaban	-
7.	Memerintahkan petugas menyampaikan jawaban atas pengaduan ke alamat pengadu.					jadwal	20 menit	undangan lisan	-
8.	Mengarsipkan dokumen pengaduan.					dokumen pengaduan	3 menit	pengarsipan	SOP Pengelolaan Kearsipan surat/dokumen