



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES RIAU**  
Jl.Melur Nomor 103 Pekanbaru  
Telp.(0761)36581 Faksimile (0761)20656  
Website : [www.pkr.ac.id](http://www.pkr.ac.id)  
email : [poltekkespekanbaru@yahoo.co.id](mailto:poltekkespekanbaru@yahoo.co.id)

NOMOR SOP	: PR-5-00.13-03.01-V1
TGL PEMBUATAN	: 02 Januari 2020
TGL REVISI	: 10 September 2021
TGL EFEKTIF	: 14 September 2021
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Riau  Husnan, S.Kp, MKM NIP. 196505101985031008
NAMA SOP	: Prosedur Pelayanan dan Pengaduan Publik

#### DASAR HUKUM

1. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Pasal 4 ayat (1)
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI tahun 2004 Nomor 125, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 125, tambahan lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4844)
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

#### KUALIFIKASI PELAKSANA

Semua Pegawai di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Riau

<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5357)</p> <p>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik</p>	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>
SOP PELAYANAN DAN PENGADUAN PUBLIK	Formulir Pelayanan dan Pengaduan Publik
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Jika SOP dilakukan tidak sesuai berdampak terhadap pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan publik	Formulir

**SOP PELAYANAN DAN PENGADUAN PUBLIK**

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Penerima DUMAS	Tim Penanganan DUMAS	Pejabat Struktural	Direktur	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	Pengaduan langsung/tidak langsung melalui sarana pengaduan	○	□				Surat aduan	Tentative	Surat aduan	
2	Pengaduan yang diterima dan diagendakan serta ditelaah		□				Surat aduan	1 jam	Surat aduan	
3	Pengaduan masyarakat ditelaah dan menyampaikan hasil telaah				□		Surat aduan dan hasil telaah	Tentative	Surat aduan dan hasil telaah	
4	Menentukan tindak lanjut pengaduan				□	◆	Surat disposisi	Tentative	Surat disposisi	
5	Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pemohon		□				Hasil tindak lanjut	1 jam	Surat	
6	Pemohon menerima dan apabila masih keberatan dapat mengajukan permintaan kembali seperti proses diatas	○					Hasil tindak lanjut			
7	Pengaduan masyarakat ternyata dalam proses tindak lanjut 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			□			Hasil Tindak lanjut	Tentative	Rekomendasi tim	
8	Tim DUMAS memberi rekomendasi kepada Direktur dan Kassubag ADUM membuat draft Surat Keputusan sanksi dan disetujui serta ditandatangani oleh Direktur				□	◆	Rekomendasi tim dan draft Surat Keputusan	Tentative	Surat Keputusan	
9	Sanksi disampaikan kepada Pegawai/Dosen yang bersangkutan					□	Surat keputusan	1 jam	Tanda terima dari pegawai/dosen bersangkutan	
10	Pengarsipan dokumen kegiatan		○				Dokumentasi	1 jam	Arsip	

