PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. AMINO GONDOHUTOMO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
Melalui
BOLA MATA AMINO

Jl. Brigjen Sudiarto No. 347 Kode Pos 50191 Po Box 1090 Telp (024) 6722564
Fax (024) 6722566 SEMARANG
Website : rs-amino.jatengprov.go.id, Email : amino@jatengprov.go.id

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH **RUMAH SAKIT JIWA DAERAH** **Dr. AMINO GONDOHUTOMO**	Nomor SOP	AMINO/BAG-UMUM/SBG_TUKMAS/38
	Tgl Pembuatan	26 November 2025
	Tgl Revisi	27 November 2025
	Tgl Pengesahan	27 November 2025
	Disahkan Oleh	Direktur RSJD Dr Amino Gondohutomo
	Nama SOP	SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui BOLA MATA AMINO

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU Nomor 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 ttg Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. PP Nomor 95 Tahun 2018 ttg Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 4. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) 5. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 6. Permendagri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan 7. PermenpanRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan 8. Pergub Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat 9. Perdir RSJD Dr. Amino Gondohutomo Nomor 6 Tahun 2021 tentang Kebijakan Non Pelayanan	1. Memahami tata cara penanganan pengaduan masyarakat 2. Memiliki pengetahuan tentang Rumah Sakit 3. Memiliki integritas 4. Memiliki kemampuan pelayanan prima
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Pemberian Informasi Kepada Masyarakat 2. SOP Pendokumentasian Informasi Publik 3. SOP Penanganan Keberatan Atas Jawaban Permintaan Informasi Publik 4. SOP Pengumuman Informasi Publik 5. SOP Mekanisme Partisipasi Publik 6. SOP Maklumat Pelayanan Informasi Publik	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan internet 5. Meja dan Kursi 6. Formulir isian
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1. Jika prosedur dilewati maka penanganan sengketa informasi publik tidak terlayani dengan baik 2. Jika prosedur tidak berjalan akan menurunkan kepuasan masyarakat	Disimpan sebagai rekap data penanganan pengaduan secara elektronik dan manual

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT Melalui BOLA MATA AMINO

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Pendukung			Keterangan
		Masyarakat	Petugas / PIC	Unit Terkait	Kasubbag TUKMAS	Tim PP	Kelengkapan	Waktu	Output	
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*		*(7)*	*(8)*	*(9)*	*(10)*
1.	Pengaduan dilakukan melalui BOLA MATA AMINO						KTP	15 menit	Berkas aduan yang diisi oleh pengadu	Aduan secara online melalui BOLA MATA AMINO
2.	Petugas menerima aduan masuk dari sistem aplikasi BOLA MATA AMINO.							15 menit	Sistem disetting aduan masuk Narasi : Aduan sudah diterima untuk ditindaklanjuti	
3.	Petugas melakukan konfirmasi verifikasi ke unit yang mendapat aduan							30 menit	Sistem disetting Verifikasi. Narasi : Aduan dilakukan konfirmasi verifikasi ke unit yang diadukan	
4.	Petugas menyampaikan ke Kasubbag TUKMAS. Apabila langsung terselesaikan maka siap memberikan jawaban ke pengadu							60 menit	Sistem disetting Progres Narasi : Aduan mendapatkan solusi dan tindak lanjut dari manajemen dan Tim Penanganan Pengaduan	
5.	Apabila perlu koordinasi tim, maka disampaikan di WAG Tim Penanganan pengaduan untuk mendapat rencana solusi, tindak lanjut dan jawaban							15 menit	Sistem disetting Progres Narasi : Aduan mendapatkan solusi dan tindak lanjut dari manajemen dan Tim Penanganan Pengaduan	
6.	Petugas Menyampaikan ke pengadu jawaban hasil penanganan pengaduan						Form penyelesaian aduan	15 menit	Sistem disetting Selesai Narasi sesuai jawaban penyelesaian	
7.	Pendokumentasian & Penyusunan Laporan pengaduan						Register aduan	5 menit	Laporan aduan	

DIREKTUR RSJD DR.AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RSJD DR AMINO GONDOHUTOMO

dr. ALEK JUSRAN, M.Kes
NIP. 19690211 200701 10007