






SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Pengaduan	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Ka. OPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Memasukkan aduan melalui media yang telah ditetapkan								Surat pengaduan	-	Aduan	- Kotak Saran - Nomor Telepon
2	Menerima dan mencatat ke buku register pengaduan								Buku register pengaduan	5 menit	Register	
3	Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai isi pengaduan								Buku pengaduan	5 menit	dokumen hasil pengaduan	Pejabat yang berwenang (Kadis, Sekretaris, Kabid, Kasie, teknis)
4	Pengajuan yang bersifat urgen segera ditindak lanjuti								tindak lanjut pengaduan	3 Hari	dokumen hasil pengaduan	jika bersifat urgen diselesaikan 1 x 24 jam
5	Menyampaikan ke pemohon melalui telpon dan papan informasi								telpon dan papan informasi	15 menit	Bukti Penyerahan	melalui telpon dan papan informasi
Total										3 Hari 25 menit		

Lampiran :	
------------	--



