

SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pihak Pengadu	Front Office	Kepala Dinas	Sekretaris	Pejabat Pengaduan	Bidang	Waktu	Output	
1	Mengajukan Pengaduan							5 Menit	Lembar Formulir yang terisi	
2	Mencatat materi aduan							10 Menit	Buku rekap pengaduan terisi	
3	Mengarahkan ke bidang yang menangani permasalahan tersebut							10 Menit	Tanda terima pengaduan	
4	Cek silang masalah (terbukti ada tidaknya masalah)							1 Hari	laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
5	Pencatatan masalah							1 Hari	laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
6	Analisis masalah untuk mengurangi dan mendalami materi pengaduan							1 Hari	Laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
7	Tindakan penyelesaian sesuai hasil rekomendasi pada tahap analisis masalah							5 Hari	Laporan penanganan pengaduan	Membuat penjelasan tertulis
8	penyiapan dokumen untuk umpan balik							1 Jam	Laporan penanganan pengaduan	Membuat finalisasi penjelasan tertulis
9	Merekap hasil umpan balik							10 Menit	Buku rekap hasil umpan balik terisi	Membuat rekap finalisasi
10	Umpan balik ke pengadu									