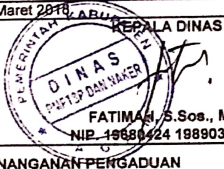




**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN AGAM**

BIDANG PENGAWASAN HARMONISASI DAN PENGADUAN

NOMOR SOP	: SOP-PH2-01
TGL. PEMBUATAN	: 4 Mei 2017
TGL. REVISI	: 16 Maret 2018
TGL. EFEKTIF	: 19 Maret 2018
DISAHKAN OLEH	 FATIMAH, S.Sos., M.Si NIP. 19680424 198803 2 020
NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 2. Permenpan Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 3. Perbup Agam No. 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja DPMPTSP NAKER 4. Standar ISO 9001:2015, Klausul 8.2	1. Memahami tentang tata cara penanganan pengaduan pelanggan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan Komputer terutama Ms.Office 4. Memiliki sikap yang disiplin, tegas dan teliti
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan internet 5. Telepon / Fax 6. Kotak Pengaduan/Saran
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila Penanganan pengaduan tidak dilaksanakan dengan baik maka penyelesaian pengaduan masyarakat tidak terselesaikan sesuai standar pelayanan	1. Formulir Pengaduan Pelanggan :- 2. Surat Undangan Rapat :- 3. Daftar Hadir :- 4. Notulen Rapat :- 5. Rekap Pengaduan Pelanggan :- 6. Berita Acara Penyelesaian Pengaduan :-

