

 <p>DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN KABUPATEN AGAM</p> <p>BIDANG PENGAWASAN HARMONISASI DAN PENGADUAN</p>	<p>NOMOR SOP : SOP-PH2-01</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 4 Mei 2017</p> <p>TGL. REVISI : 16 Maret 2018</p> <p>TGL. EFEKTIF : 19 Maret 2018</p> <p>DISAHKAN OLEH</p> <p>NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN</p> <p>KUALIFIKASI PELAKSANA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Memahami tentang tata cara penanganan pengaduan pelanggan Mampu berkomunikasi dengan baik Mampu mengoperasikan Komputer terutama Ms.Office Memiliki sikap yang disiplin, tegas dan teliti <p>KETERKAITAN:</p> <p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer ATK Jaringan internet Telepon / Fax Kotak Pengaduan/Saran <p>PERINGATAN: Apabila Penanganan pengaduan tidak dilaksanakan dengan baik maka penyelesaian pengaduan masyarakat tidak terselesaikan sesuai standar pelayanan</p> <p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulir Pengaduan Pelanggan Surat Undangan Rapat Daftar Hadir Notulen Rapat Reksep Pengaduan Pelanggan Berita Acara Penyelesaian Pengaduan
---	---

SOP PENANGANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Staf	Kasi pembinaan, harmonisasi & pengaduan	Kabid	Sekretaris	Kadis	TIM fasilitasi Penyelesaian Permasalahan PM	Kelengkapan	Waktu	
1	Menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (tertulis, sms, telp, email, web) ke Dinas								formulir Pengaduan/surat	1 jam	formulir Pengaduan/surat
2	Menerima pengaduan dari masyarakat, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi dan memberikan tanda terima ke Pengadu serta melaporkan ke Kasi.								formulir Pengaduan/surat	10 menit	formulir Pengaduan/surat
3	Menerima pengaduan, menelaah, mengklarifikasi dan melaporkan ke Kabid tentang tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat.								formulir Pengaduan/surat	15 Jam	formulir Pengaduan/surat
4	Menganalisa pengaduan dan memproses penyelesaian masyarakat serta melaporkan ke Kadis								formulir Pengaduan/surat	1 Jam	formulir Pengaduan/surat
5	Memberikan keputusan untuk penyelesaian pengaduan masyarakat, jika dibutuhkan kajian teknis dalam penyelesaian pengaduan maka diteruskan ke Tim Teknis dan atau menjadwalkan rapat								formulir Pengaduan/surat	1 Jam	formulir Pengaduan/surat
6	Menginformasikan ke kasi untuk mengundang TIM fasilitasi penyelesaian pengaduan dan jadwal rapat								formulir Pengaduan/Disposisi	10 menit	Draf Undangan Apabila perlu Kepala OPD Telepon dijadwalkan rapat
7	Membuat konsep surat undangan, membawa ke Kabid/Sekretaris untuk di koreksi dan paraf, menandatangani ke Kadis dan mengirimkan ke Tim Teknis								Draf Undangan	10 menit	Draf Undangan
8	Menerima undangan rapat dan berkas pengaduan serta menghadiri rapat								Surat Undangan	5 menit	Surat Undangan
9	Melaksanakan rapat dengan kepala dinas, kasi, staf dan tm Fasilitasi								Surat Undangan Berkas Permohonan	3 Jam	Daftar Hadir, Notulen Rapat
10	Memimpin rapat dan memberikan keputusan sesuai hasil rapat								Daftar Hadir, Notulen Rapat	3 Jam	Daftar Hadir, Notulen Rapat
11	Membuat rekomendasi keputusan rapat, menginformasikan dan menyampaikan ke pengadu								Daftar Hadir, Notulen Rapat	2 Jam	Rekomendasi Rapat melalui 1. Surat 2. Telepon
12	menerima rekomendasi keputusan rapat								Rekomendasi Rapat	15 menit	Rekomendasi Rapat dan tanda terima
13	Mencatat, mendokumentasi dan mengevaluasi pengelolaan pengaduan								Rekomendasi Rapat dan tanda terima	30 menit	Rekomendasi Rapat dan tanda terima