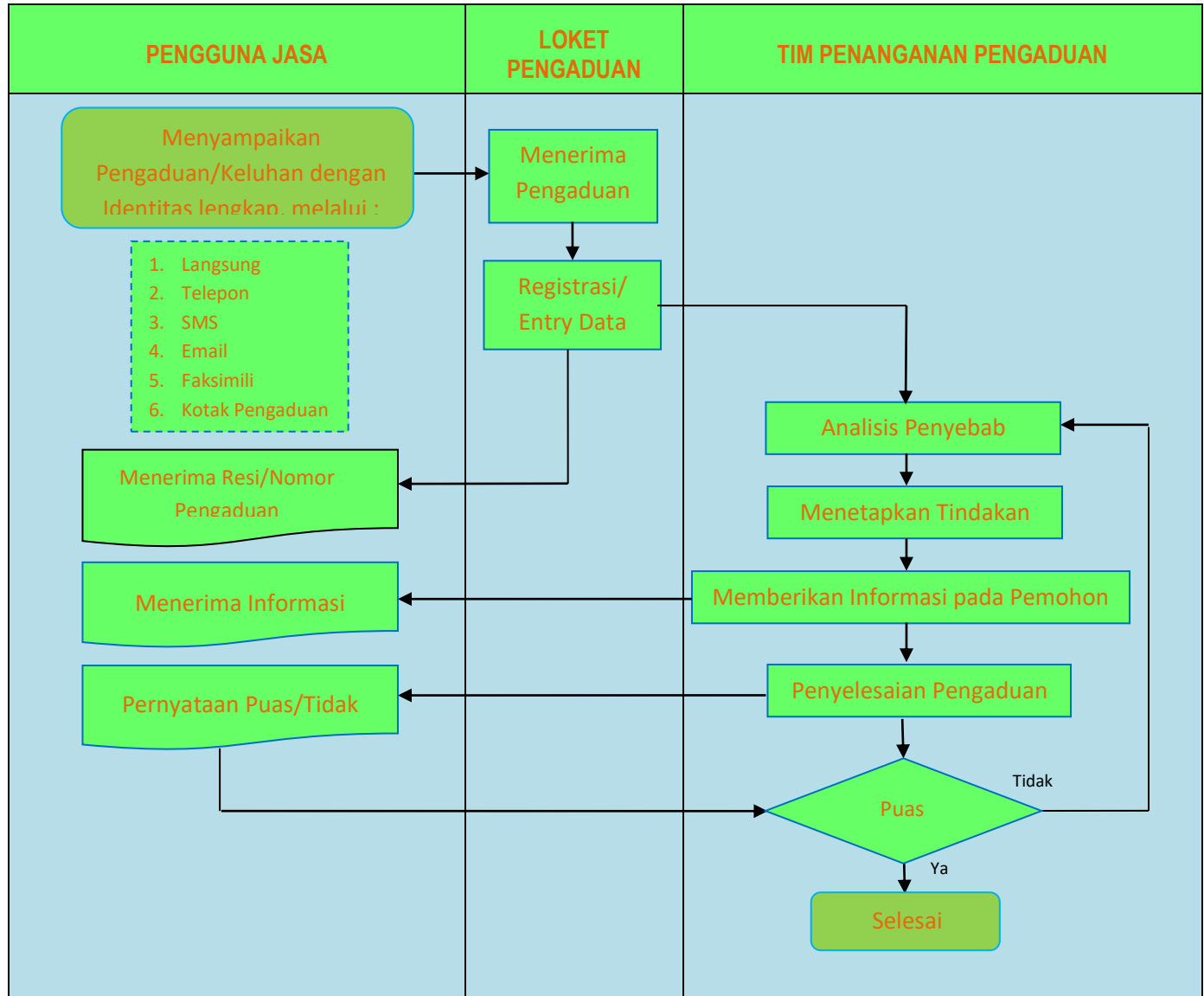


# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

## BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



**PENJELASAN :**

1. Pengguna Jasa menyampaikan Pengaduan/Keluhan melalui : (*Langsung, Telepon, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website*) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker Pengaduan melakukan registrasi/entry data terhadap pengaduan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Pengaduan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan.

5. Tim Penanganan Pengaduan menetapkan tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
6. Tim Penanganan Pengaduan memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
7. Tim Penanganan Pengaduan mengambil tindakan penyelesaian pengaduan. Pengguna Jasa dapat menyampaikan Pernyataan Puas/Tidak Puas baik secara lisan maupun tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan.
8. Apabila Pengguna Jasa merasa Tidak Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan, maka Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa kembali penyebab pengaduan dan mengambil tindakan penyelesaian.
9. Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan maka kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

**KETERANGAN :**

1. Pengaduan Langsung ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja;
2. Pengaduan Tidak Langsung ditindaklanjuti maksimal selama 7 (tujuh) hari kerja.