



KANTOR REGIONAL VI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA MEDAN
BAGIAN TATA USAHA
SUB BAGIAN UMUM

	NOMOR SOP	: SOP-UM-12
	TGL. PEMBUATAN	: : 04 September 2017
	TGL. REVISI	: : 04 April 2022
	TGL. EFEKTIF	: :09 Mei 2022
	DISAHKAN OLEH	: KEPALA KANTOR  Dr. JANRY H.U.P. SIMANUNGKALIT, S.Si., M.Si NIP. 197501092001121001
	NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi2. Nomor 35 Tahun 2012 tentang Prosedur Administrasi Pemerintahab (SOP AP)3. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentag pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms.Office2. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">1.	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. ATK4. Mesin Fotocopy	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP Penanganan Pengaduan tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.	<ol style="list-style-type: none">1 Form Pengaduan	

SOP PENANGANAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Penanganan Pengaduan/ Subbag Umum	Kabid terkait	Kabid terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan pengaduan melalui lisan / tulisan/ telepon/ SMS /e-lapor/ lainnya					Form Pengaduan	30 Menit	Pengaduan	
2	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung (bila bisa diinfokan secara langsung) atau mengkonfirmasi ke unit terkait					- Pengaduan - Buku Pengaduan	10 Menit	Pengaduan yang telah dicatat	
3	Menerima informasi terkait dengan aduan, mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait dan mendisposikannya ke Kasubbid terkait					Pengaduan	Kondisional*	Pengaduan Disposisi	*)Sesuai dengan jenis aduan
4	Menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan koordinasi untuk mendapatkan solusi pengaduan					Pengaduan Disposisi	20 Menit	Laporan Koordinasi	
5	Menyampaikan hasil kesimpulan penanganan pengaduan kepada pelapor.					Kesimpulan hasil penanganan pengaduan	1 Jam	Solusi	
6	Menerima informasi/ jawaban hasil aduan					Kesimpulan hasil penanganan pengaduan	1 Jam	Solusi	