

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN</p>	Nomor SOP	550/SOP- 18/Um.Kepeg-DISHUB-PS/2020
	Tanggal Pembuatan	01-Jan-20
	Tanggal Revisi	
 <p>DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PESISIR SELATAN</p>	Tanggal Efektif	
	<i>Disahkan oleh</i>	 <p>KAPALKA DINAS GUNA WATI, S.Sos, M.Si NIP. 197002041991011002</p>
BIDANG SEKRETARIAT	Nama SOP	Tata Cara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik
Dasar Hukum		
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Kualifikasi pelaksana	
	1. Memahami Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kab. Pesisir Selatan 2. Mampu Pengoperasikan Komputer 3. Cakap, tanggap dan teliti dalam penyelesaian masalah	
Keterkaitan		
SOP Pengelolaan Naskah Dinas (Surat Masuk & Surat Keluar)	Peralatan/perlengkapan	
	1. Komputer dan peralatan pendukung 2. Dokumen/ berkas	
Peringatan		
Jika SOP Tata Cara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat/Publik tidak dapat berjalan secara optimal	Pencatatan dan pendataan	
	1. Buku Agenda Surat Masuk/ Keluar 2. Lembaran disposisi 3. Telepon, HP dan Internet	

Nomor : 550/SOP-18/Um.Kepeg-DISHUB-PS/2020

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas	Pejabat yang berwenag	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, SMS dan WA				Laporan	10 Menit	Laporan	
2	Petugas pelayanan merespon pengaduan masyarakat/publik dan menginformasikan kepada pejabat yang berwenang				Laporan	15 Menit	Laporan	
3	Mempelajari, menelaah dan memproses hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik dan menindak lanjuti pengaduan tersebut dan jika perlu berkoordinasi dengan pihak/pejabat yang terkait				Laporan	30 Menit	Laporan	
4	Mengklarifikasi terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut secara langsung, tulisan, e-mail, SMS dan WA				Hasil Pengaduan	10 Menit	Hasil Pengaduan	