



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**



**DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**BIDANG SEKRETARIAT**

Nomor SOP	550/SOP- 18/Um.Kepeg-DISHUB-PS/2018
Tanggal Pembuatan	18 April 2018
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	18 April 2018
<i>Disahkan oleh</i>	<p>KEPALA DINAS</p>  <p><b>Ir. NUZIRWAN. N. MT</b> NIP 19670826 199803 1 001</p>
Nama SOP	<b>Tata Cara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik</b>

<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kab. Pesisir Selatan</li> <li>2. Mampu Pengoperasikan Komputer</li> <li>3. Cakap, tanggap dan teliti dalam penyelesaian masalah</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan</b></p> <p>SOP Pengelolaan Naskah Dinas (Surat Masuk &amp; Surat Keluar)</p>	<p><b>Peralatan/perlengkapan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan peralatan pendukung</li> <li>2. Dokumen/ berkas</li> </ol>
<p><b>Peringatan</b></p> <p>Jika SOP Tata Cara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat/Publik tidak dapat berjalan secara optimal</p>	<p><b>Pencatatan dan pendataan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Agenda Surat Masuk/ Keluar</li> <li>2. Lembaran disposisi</li> <li>3. Telepon, HP dan Internet</li> </ol>

Nomor : 550/SOP-18/Um.Kepeg-DISHUB-PS/2017

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK**

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas	Pejabat yang berwenang	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	