



**DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KOTA PADANG**

Jl. Rasuna Said No. 73 Telp. (0751) 21536 Kode Pos 25114 Padang

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA PADANG

YUNISMAN, SE, MM

NIP. 19610203 198101 1 002

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor SOP : 34/SOP/DTKP/2020

Tgl. Pembuatan : 03 Januari 2020

Tgl. Revisi :

Tgl. Efektif : 06 Januari 2020

DASAR HUKUM

1. KepMenPan No. KEP/25/M.PAN/2/2004
2. PermenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan
3. ISO 9001:2008

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Petugas yang memiliki pemahaman dalam mengukur kepuasan pelanggan

TUJUAN

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini bertujuan untuk memberikan acuan dalam melaksanakan Pengukuran Kepuasan Pelanggan agar hasil yang didapat mampu memberikan informasi yang bermanfaat mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bermutu yang telah dilaksanakan.

RUANG LINGKUP

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini mengatur mulai dari Pemberian Lembar Kuesioner sampai dengan Evaluasi Hasil Pengukuran

KETERKAITAN:

1. SOP Pengendalian Arsip

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Alat tulis kantor
2. Komputer

PERINGATAN

Pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan secara periodik dan di analisa

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Form survey kepuasan pelanggan

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Pemohon	Admin/ Sekretariat	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Membuat surat pengaduan di www.lapor.go.id								Surat pengaduan	-	-	
2.	Mencetak pengaduan dari www.lapor.go.id, Memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan kepada sekretaris untuk di disposisi								Print out surat pengaduan, agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke sekretaris.	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke sekretaris	
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan								Surat pengaduan	1 hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari sekretaris	
4.	Menerima disposisi dari sekretaris dan mendisposisikan surat pengaduan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan								Surat pengaduan serta lembar disposisi dari sekretaris	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada kepala seksi	
5.	Menerima disposisi dan dari kepala bidang dan menugaskan petugas ke lapangan. (Jika diperlukan)								Surat pengaduan serta lembar disposisi dari kepala bidang	1 jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi dilapangan apakah sesuai dengan masalah yang dilaporkan, mencatat dibuku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.								Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	3 hari	Laporan hasil pemeriksaan	
7.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, atau memberikan jawaban tertulis, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan.								Laporan hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis	1 jam	Draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis dan meminta persetujuan Kepala Bidang								Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis	1 jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Sekretaris.								Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan atau jawaban tertulis	1 jam	Draft final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis.								Draft final, laporan hasil pemeriksaan atau jawaban tertulis	1 jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan atau jawaban tertulis.								Draft final, laporan hasil pemeriksaan atau jawaban tertulis	1 jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
12.	Menerima surat dan menanggapi pengaduan di www.lapor.go.id sesuai isi surat yang diterima								Surat yang telah ditandatangani	30 menit	Penyimpanan arsip	

