



DHARMOTAMMA SATYA PRAJA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN

**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
KECAMATAN BANDUNGAN**

JL. P. Diponegoro Km 0,5 Telp (0298) 711585 Fax (0298) 711877, BANDUNGAN – 50665



DHARMOTAMMA SATYA PRAJA


PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
KECAMATAN BANDUNGAN
JL. P. Diponegoro Km 0,5 Telp (0298) 711585 Fax(0298)
711877, BANDUNGAN – 50665

Nomor SOP	KEC_BANDUNGAN/WMM/03
Tanggal Pembuatan	19 Juni 2019
Tanggal Revisi	- -
Tanggal Efektif	19 Agustus 2019
Disahkan Oleh	CAMAT BANDUNGAN  EKO PURWANTO, S.Sos Pembina Tk.I NIP 197006051990031013
Nama SOP	Penanganan Keluhan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Permendagri No. 25 Tahun 2009 tentang Indek Kepuasan Masyarakat	1. Memiliki ketelitian 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Mampu berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mendengarkan keluhan dengan baik
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
Semua SOP	1. Komputer 2. Printer 3. Telepon 4. Media Sosial (Twitter, SMS, facebook dll) 5. Kotak Saran
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Mengklarifikasi aduan harus dilakukan dengan hati – hati dan cermat agar mendapatkan data yang sebenarnya, Jika tidak penanganan pengaduan tidak bisa efektif dan berpotensi menimbulkan masalah baru.	1. Form Catatan Keluhan Pelanggan 2. Buku Register Keluhan Pelanggan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">2. Menerima pengaduan lewat telepon harus dilakukan dengan hati – hati dan memperoleh data yang lengkap dan jelas jika tidak pengaduan tidak bisa diproses.3. Mengarsipkan berkas pengaduan harus sesuai dengan standar arsip jika tidak arsip akan mudah hilang dan sulit dicari | |
|--|--|

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Ket
		Sekcam	Camat	Staf	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyediakan fasilitasi keluhan pelanggan				- Form keluhan pelanggan - Kotak saran	1 jam	- Form keluhan Pelanggan - Kotak saran	
2.	Menerima aduan/saran dari pelanggan/stake holder				- Form keluhan Pelanggan - Surat, Pengaduan Langsung, Media Sosial, Telepon	15 menit	- Form keluhan Pelanggan Surat, Pengaduan Langsung, Media Sosial, Telepon	
3.	Menuliskan aduan/saran yang diterima				- ATK , - Surat/form Penanganan Keluhan	5 menit	Buku Penanganan Keluhan	
4.	Melaporkan aduan/saran yang diterima kepada atasan untuk ditindak lanjuti				Buku Penanganan Keluhan	15 menit	Surat, Pengaduan Langsung, Media Sosial, Telepon, ATK , Buku Penanganan Keluhan	
5.	Melakukan klarifikasi ke pelayanan terpadu/sumber pengaduan bersama Kasi				Informasi Aduan, Kendaraan roda 2, telepon	2 hari	Hasil Klarifikasi aduan / saran, Buku Penanganan Keluhan	
6.	Menindak Lanjuti Aduan/saran				Informasi Aduan, Sumber Data, Buku Penanganan Keluhan	2 hari	Tindak Lanjut, Buku Penanganan Keluhan	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Ket
		Sekcam	Camat	Staf	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
								
7.	Menginformasikan hasil tindak lanjut aduan/saran				Surat Pemberitahuan, Telepon	30 menit	Surat Pemberitahuan Buku Penanganan Keluhan, Bukti Pengiriman	
8.	Mengarsipkan berkas pengaduan				Surat Pengaduan, Buku Penanganan Keluhan, Surat Pemberitahuan	5 menit	Surat Pengaduan, Buku Penanganan Keluhan, Surat Pemberitahuan	

Diperiksa oleh :
Camat Bandungan


EKO PURWANTO, S.Sos
NIP 197006051990031013

BANDUNGAN, 19 Agustus 2019

Dibuat oleh :
Sekretaris Camat


DHANI ARDIANTO, S. STP
NIP 198404192003121002