







SOP Mekanisme Layanan Pengaduan

| Dasar Hukum : | | Definis /Kualifikasi Pelaksanaan : | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---------------|--------------------------|--------|----------------|-----|
| <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor : 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedure (SOP) Administrasi Pemerintah; Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Musi Rawas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Nomor 41/KPTS/DKCS/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Rawas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas | | Definisi : Mekanisme Layanan Pengaduan adalah Cara yang dilakukan untuk menampung keluhan, tanggapan , saran dan Pengaduan dari pelanggan Kualifikasi Pelaksanaan : Memahami Peraturan Perundangan-Undangan, SOP, Proses dan Prosedur pelaksanaan pelayanan | | | | | | | |
| Keterkaitan : | | Peralatan/Perlengkapan : | | | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> SKPD/ instansi lain dan Pelanggan | | <ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran/Pengaduan ATK untuk Saran/Pengaduan Dokumen yang terkait dengan layanan pengaduan Surat Tugas Pengelola Layanan Pengaduan | | | | | | | |
| Peringatan : | | Pencatatan dan Pendataan : | | | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab terhadap keakuratan data | | | | | | | | | |
| No | Aktivitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Ket |
| | | Pelanggan | Petugas Pengelola Layanan Pengaduan | Tim Penanganan Pengaduan | Bidang Teknis | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | 7 | 9 | 10 |
| 1 | Saran / Pengaduan yang masuk dari pelanggan atau instansi lain diterima oleh Petugas Pengelola Layanan Pengaduan dan diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. |  |  | | | Data/Informasi | 5 Hari | Mutu Pelayanan | |
| 2 | Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat berkoordinasi ke bidang terkait (apabila diperlukan). | |  |  | | | | | |
| 3 | Hasil/Jawaban atas aduan tersebut disampaikan kepada masyarakat. | |  | | | | | | |
| 4 | Masyarakat mendapatkan hasil/jawaban atas aduan sesuai dengan yang diharapkan. |  | | | | | | | |