



SOP
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA
TAHUN 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK
DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA
TAHUN 2020

PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) PPPTK BISNIS DAN PARIWISATA

No	Aktivitas	Pelaksana				Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Pelapor	Petugas ULT	Koordinator Pengaduan	Unit Terkait		Waktu	Output	
1	Pelapor datang	□							Menyertakan bukti-bukti
2	Petugas mempersilahkan pelapor untuk mengisi buku tamu dan mengambil nomor antrian		□			Buku tamu dan nomor antrian	5 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat	
3	Petugas memberikan Formulir Pengaduan Masyarakat untuk diisi		□			Formulir Pengaduan Masyarakat		Formulir Pengaduan Masyarakat	
4	Pelapor mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat	□				Formulir Pengaduan Masyarakat	5 menit	Nomor antrian	
5	Petugas ULT memanggil pelapor berdasarkan nomor antrian		□			Nomor antrian	2 menit		
6	Pelapor menuju loket antrian dan menyerahkan Formulir dan Data	□	□			Buku informasi	3 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat dan data dari pelapor	
7	Petugas ULT mengklarifikasi pengaduan dan data dari pelapor		□			Formulir Pengaduan Masyarakat dan data dari pelapor	15 menit		
8	Petugas meneruskan laporan pengaduan ke Koordinator Pengaduan Masyarakat			□		Formulir Pengaduan Masyarakat dan data dari pelapor	5 menit		
9	Koordinator Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi laporan dan meneruskan ke unit terkait				□	Formulir Pengaduan Masyarakat, data laporan, Komputer,	15 menit	Hasil identifikasi	
10	Unit terkait menindak lanjuti laporan pengaduan masyarakat				□	Hasil identifikasi			
11	Pelapor akan menerima hasil pengaduan dalam waktu 60 hari kerja	□					60 hari	Surat dan Lampiran	

