



**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				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas ULT	Koordinator Pengaduan	Unit Terkait	Kelengkapan	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					Buku informasi	15 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat dan data dari pelapor	
8	Petugas meneruskan laporan pengaduan ke Koordinator Pengaduan Masyarakat					Buku informasi	5 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat dan data dari pelapor	
9	Koordinator Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi laporan dan meneruskan ke unit terkait					Buku informasi	15 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat, data laporan, Komputer.	Hasil identifikasi
10	Unit terkait menindak lanjuti laporan pengaduan masyarakat					Hasil identifikasi			
11	Pelapor akan menerima hasil pengaduan dalam waktu 60 hari kerja					Hasil identifikasi	60 hari	Surat dan Lampiran	

