



SOP

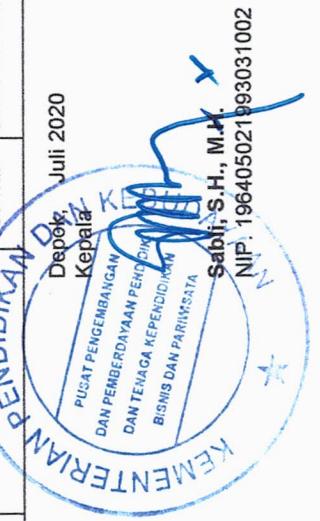
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA TAHUN 2020



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

**PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA**

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



Depok, Juli 2020

Kepala

Sapti, S.H., M.H.

NIP. 196405021993031002