

**SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI KECAMATAN JETIS**

No	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Pelapor	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris Camat	Camat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	<p>a. Pelapor bisa datang langsung, mengirim surat/email, atau telepon ke petugas pelayanan dan menanyakan bagian yang menangani masalah yang akan di sampaikan.</p> <p>b. Petugas Pelayanan Mencatat Pengaduan di Buku Register Pengaduan</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas</li> <li>• Buku Register Pengaduan</li> </ul>	5 Menit	Data Pelapor	
2.	Tim penanganan pengaduan melakukan klarifikasi aduan dan memberikan jawaban aduan					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkas pengaduan</li> <li>• Klasifikasi masalah</li> </ul>	10 Menit	Analisis Pengaduan dan jawaban atas aduan	
3.	Pengaduan yang memerlukan tindakan tindak lanjut					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuatkan agenda Janji temu,</li> <li>• menyiapkan berkas pengaduan</li> </ul>	1 hari	Sebagai penengah untuk menuju pimpinan	
4.	Jawaban akhir atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat						1 hari	Pengaduan dan keluhan masalah terselesaikan	