










SOP LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI SECARA *ONLINE* (FB, WEBSITE DAN NOMOR WA)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin	Pejabat Es. IV & Es. III	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output	
1	Mengirimkan pengaduan/pertanyaan melalui FB Dukcapil, Website, No WA					Jaringan internet, ponsel/laptop/pc	-	Pesan singkat	
2	Menerima dan membaca pengaduan/pertanyaan. Jika tahu jawabannya, membalas pesan. Jika tidak tahu jawabannya, koordinasi dengan unit teknis	Ya		Tidak		Jaringan internet, ponsel/laptop/pc	5 Menit	Pesan singkat	
3	Menerima pengaduan/pertanyaan dari Admin. Jika tahu jawabannya, memberi jawaban kepada Admin. Jika tidak tahu jawabannya, konsultasi dengan pimpinan		Ya		Tidak	Alat tulis	10 Menit	Jawaban	
4	Menerima pengaduan/pertanyaan dari Pejabat Es. III / IV dan memberikan jawaban.					Alat tulis	10 menit	Jawaban	
Total Waktu							25 Menit		

SOP LAYANAN PENGADUAN SECARA *OFFLINE* (KOTAK SARAN, DATANG LANGSUNG KE KANTOR)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin	Pejabat Es. IV & Es. III	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output	
1	Menuliskan pengaduan atau saran, kemudian memasukkan ke kotak saran					Alat tulis	-	Tulisan	
2	Menerima dan membaca pengaduan atau saran, kemudian meneruskan pengaduan kepada unit teknis					Alat tulis	5 Menit	Tulisan	
3	Unit teknis menerima pengaduan atau saran dari Admin dan menindaklanjuti dengan mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan atau inovasi kepada pimpinan					Alat tulis	1 hari	Rekomendasi perbaikan/inovasi	
4	Menerima laporan terkait rekomendasi perbaikan atau inovasi. Jika disetujui, dilaksanakan. Jika tidak disetujui, dievaluasi lagi			Tidak		Alat tulis	30 menit	<i>Feedback</i>	
5	Memperbaiki hal/cara/proses dan atau melakukan inovasi berdasarkan pengaduan ataupun saran dari masyarakat			Ya		Alat tulis	-	Perbaikan/inovasi	
Total Waktu							> 1 hari		