



SOP PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bidang	Kepala Seksi/P PTK	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima surat pengaduan dari Kepala Dinas atau pengaduan langsung dari masyarakat				DPA dan surat pengaduan dan kelengkapannya	1 Hari	DPA dan surat pengaduan yang disposisi	
2.	Mengumpulkan Dokumen pendukung kegiatan				Data Perusahaan/ Surat Pengaduan Masyarakat	4 Hari	Data sementara sebelum cek ke lapangan	
3.	Turun Lapangan (Koordinasi dengan pihak terkait di daerah)				Data sementara sebelum cek ke lapangan / surat pengaduan masyarakat	1 Hari	Data valid mengenai masalah	
4.	Melaksanakan Rapat Internal membahas data yang didapat dari perusahaan				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	1 Hari	Notulen Rapat	
5.	Koordinasi dengan Tim Pengaduan yang di SK oleh Kadis				Data DPMPSTP-Naker Kota Sawahlunto	1 Hari	data yang akan di olah di rapat Tim	
6.	Melakukan validasi data untuk melihat kesesuaian data				Data DPMPSTP-Naker Kota Sawahlunto	3 Hari	Data valid mengenai perusahaan	
7.	Melaksanakan Rapat Eksternal pihak terkait (Lintas Sektoral)				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	1 hari	Keputusan Rapat	Maksimal 3 kali rapat per kasus
8.	Membuat MoU sesuai kesepakatan rapat				Notulen Rapat Eksternal yang direvisi untuk MoU	1 Hari	MoU sebagai acuan bagi pelapor	
9.	Membuat laporan akhir kegiatan secara keseluruhan				Laporan Hasil Akhir Kegiatan	5 Hari	Laporan Kegiatan (FM-DI-01-12)	

NB :

- Pengaduan harus ditindaklanjuti paling lama 30 hari sejak pengaduan diterima dan penyelesaiannya 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap sesuai dengan Peraturan Presiden
- Jika dalam 3 kali rapat eksternal pihak terkait (lintas sektoral) permasalahan pengaduan yang dilaporkan belum dapat diselesaikan, selanjutnya diserahkan ke OPD teknis