

	SOP KANTOR UPBU KELAS II LEDE KALUMBANG	Nomor SOP	SOP.TMC-HMS/004/II/2025
		Tgl. Ditetapkan	6 Januari 2025
		Tgl. Revisi	
		Tgl. Diberlakukan	6 Januari 2025
		Ditetapkan Oleh	Kepala Kantor UPBU Kelas II Lede Kalumbang  Agus Priyatmono NIP. 19740709 199703 1 003
PROSES PENGADUAN RINGAN			
Dasar Hukum :		Cara Mengatasi :	
1. Permenhub Nomor KM 41 Tahun 2021 tentang Tata naskah dinas di Lingkungan Kemenhub		1. Petugas Pemroses Pengaduan memastikan SOP Pengaduan Ringan sesuai dengan prosedur yang berlaku	
Keterkaitan :		Peralatan :	
1. SOP Pengaduan dan Tindak Lanjut Standar Pelayanan		1. Komputer / laptop 2. Internet / website 3. Printer 4. Alat tulis	
Peringatan :			
1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka kegiatan pengaduan layanan tidak berjalan optimal			

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pemroses Pengaduan	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan mengumpulkan pengaduan dari media pengaduan resmi (Pengaduan Langsung, Form Pengaduan, Kotak Pengaduan, Telepon, WhatsApp, Sosial Media, E-Mail, Website, Sistem Pengaduan)			Meja Pengaduan, Form Pengaduan, Kotak Pengaduan, Telepon, WhatsApp, Sosial Media (Instagram, TikTok), E-mail, Website, Sistem pengaduan	10 Menit	Data pengaduan harian	
2	Memverifikasi dan mengklasifikasikan pengaduan sebagai pengaduan ringan, serta memasukkan ke sistem pengaduan	 		Data pengaduan harian	15 Menit	Bukti input ke System pengaduan, File pdf isian Form pengaduan	
3	Menyampaikan pengaduan kepada pimpinan dan unit yang berwenang menangani	 		File pdf isian Form pengaduan	5 Menit	Bukti penyampaian pengaduan	
4	Menindaklanjuti pengaduan ringan sesuai kewenangan unit	  		File pdf isian Form pengaduan	2 Jam	Bukti tindak lanjut pengaduan ringan	
5	Memberikan umpan balik kepada pelapor bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti	 	 	Bukti tindak lanjut pengaduan ringan	10 Menit	Bukti umpan balik kepada pelapor	
6	Melaporkan data pengaduan harian kepada pimpinan	 		Data pengaduan harian	10 Menit	Data pengaduan harian	