

SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat
DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI

NO	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Front Office	Kasubag Umum Kepegawaian	Bidang	Sekretaris Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari Masyarakat serta memverifikasi identitas pengadu dan isi aduan yang disampaikan (A). Apabila aduan dapat dijawab oleh Front Office, maka aduan selesai tanpa harus berkoordinasi dengan Kasubag Umum & Kepegawaian dan diarsipkan oleh Front Office (B). Apabila Front Office tidak dapat menjawab aduan maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak-pihak internal Disnaker.					1. Identitas Pengadu 2. ATK 3. Buku Arsip	30 menit	1. Identitas Pengadu2. Form Aduan3. ATK4. Isi Aduan	
2	Menerima aduan yang telah diverifikasi oleh Front Office dan menelaah kembali isi aduan					1. Identitas Pengadu2. ATK 3. Isi Aduan	30 menit	1. Identitas Pengadu2. Form Aduan3. ATK4. Isi Aduan	
3	Menerima aduan yang telah ditelaah oleh Kasubag Umum & Aparatur dan mendisposisikan kepada Bidang terkait untuk menyusun jawaban aduan					1. Identitas Pengadu2. ATK 3. Isi Aduan 4. Surat disposisi	30 menit	1. Identitas Pengadu2. Form Aduan3. ATK4. Isi Aduan5. Surat Disposisi	
4	Menerima disposisi dan menyusun jawaban aduan dan menyerahkan jawaban aduan kepada Kasubag Umum & Kepegawaian					1. Identitas Pengadu2. ATK 3. Isi Aduan 4. Surat disposisi 5.	1 hari	1. Identitas Pengadu2. Form Aduan3. ATK	
5	Menerima jawaban aduan yang disampaikan oleh Bidang untuk disampaikan ke pengadu melalui Front Office					1. Identitas Pengadu2. ATK 3. Isi Aduan 4. Surat disposisi 5. Jawaban Aduan	10 menit	1. Identitas Pengadu2. Form Aduan3. ATK4. Isi Aduan5. Surat Disposisi6. Jawaban aduan	
6	Front Office menerima jawaban aduan dan menyampaikan jawaban aduan kepada pengadu serta front office mengarsipkan seluruh proses aduan					1. Identitas Pengadu2. ATK 3. Isi Aduan 4. Surat disposisi 5. Jawaban Aduan		arsip	Penyampaian jawaban bisa dilakukan: 1. Disampaikan langsung kepada pengadu apabila pengadu menunggu hasil koordinasi. 2. Menlepon pengadu dan disampaikan jawaban oleh Front Office

Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi
 Kabupaten Wonosobo

