STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN BAKESBANGPOL KABUPATEN LUMAJANG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Customer Service	Kasi Terkait	Kabid Terkait / Personil internal terkait	Tim Pengaduan / OPD terkait	Kepala Dinas	Petugas Sekretariat	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengaduan Lisan / tertulis								Identitas pengadu, masalah yang dilaporkan	30 Menit	Informasi pengadu & masalah	
2	Menerima informasi / berkas pengaduan								Informasi & berkas pengaduan	15 menit	Informasi / berkas yang pengaduan yang diterima	
3	Proses Penyelesaian Pengaduan		Langsung dijawab		Penyelesaian laebih lanjut				Informasi & berkas pengaduan	15 menit	proses lanjutan	
4	Rapat Koordinasi Internal								meja,kursi & materi permasalahan	2 jam	hasil rapat	
5	Survey Lapangan								Materi pengaduan / permasalahan	1 hari	hasil survey lapangan	
6	Pembuatan Surat tanggapan pengaduan								komputer / laptop	30 menit	Draft surat dan diparaf kabid	
7	Penandatangan surat tanggapan								Draft surat yang diparaf kabid	30 menit	Surat tanggapan yang ditandatangani	
8	Pengarsipan Surat								Surat tanggapan yang ditandatangani	15 menit	Arsip surat	
9	Surat Tanggapan											