	Nomor	: 061/2973
	Tanggal Ditetapkan	: 31 Mei 2018
Standar Operasional Prosedur : **SOP Penanganan Pengaduan**	Waktu Pelaksanaan :	Kualifikasi Pelaksana :
Dasar Hukum : 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 3. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan SOP Instansi Pemerintah Kab. Bantul		
Prosedur : **Pengaduan Langsung dan Melalui Telepon**		
1. Pengaduan		Pelapor
2. Menerima pengaduan dan mencatat identitas pelapor & materi pengaduan yang masuk melalui	5 menit	Petugas Pelayanan
3. Memberikan tanggapan dan penyelesaian	30 menit	Petugas Pelayanan
4. Memberikan tanggapan dan penyelesaian yang tidak dapat diselesaikan petugas loket	1 hari	Kepala Seksi
5. Melakukan penyelesaian	1 hari	Kepala Bidang
6. Mencatat tanggapan	20 menit	Petugas Pelayanan
7. Melakukan pengarsipan	5 menit	
Pengaduan melalui email, website, fax		
1. Pengaduan		Pelaporan
2. Menerima pengaduan dan mencatat identitas pelapor & materi pengaduan yang masuk	5 menit	Petugas Pelayanan
3. Memastikan kelayakan pengaduan	5 menit	Petugas Pelayanan
4. Memberikan tanggapan dan penyelesaian	120 menit	Kepala Seksi, Kepala Bidang
5. Membuat jawaban penyelesaian atas pengaduan	5 menit	Petugas Pelayanan
6. Melakukan pengarsipan	5 menit	Petugas Pelayanan
Rekapitulasi dan tindak lanjut pengaduan		
1. Merekapitulasi data pengaduan	30 menit	Petugas Pelayanan
2. Memastikan status pengaduan, membuat laporan bulanan dan tahunan	30 menit	Kepala Seksi
3. Melakukan upaya tindak lanjut penyelesaian pengaduan	30 menit	Wakil Manajemen, Kepala Bidang
4. Memeriksa, mengupdate status pengaduan dan mendistibusikan laporan	15 menit	Petugas Pelayanan
5. Memonitor status penyelesaian	30 menit	Petugas Pelayanan
	Disahkan Oleh : Plt. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Aris Suharyanta, S.Sos, MM NIP. 196406171987031009	Revisi Tanggal : 26 November 2020