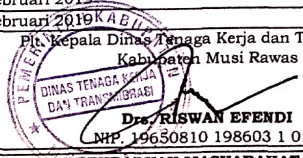




PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS  
**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

Jl. Sulaiman Amin Komplek Perkantoran Pemkab Musi Rawas  
Telp./Fax. : (0733) 4540008 – Website : www.disnakertrans.musirawaskab.go.id  
Kecamatan Muara Beliti 31661

# SOP

Nomor SOP	3
Tanggal pembuatan	27 April 2015
Tanggal revisi	12 Februari 2019
Tanggal efektif	13 Februari 2019
Disahkan oleh	 Plt. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Musi Rawas <b>Dr. RISWAN EFENDI</b> NIP. 19650810 198603 1 013
Nama SOP	<b>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

**Dasar hukum :**

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

**Kualifikasi pelaksana :**

1. Mengetahui tugas dan fungsi.
2. Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan.
3. Memahami dasar hukum yang menjadi dasar pelayanan perizinan.
4. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar.
5. Dapat mengoperasikan perangkat komputer dan jaringan internet.

**Persyaratan Pengaduan :**

1. Formulir Pengaduan Elektronik/Non Elektronik
2. Fotocopy KTP


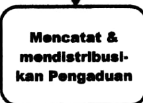
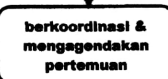

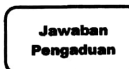
**Keterkaitan :**

1. Standar Operasional Prosedur pada SKPD teknis terkait di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas
2. Standar Pelayanan Minimal Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Musi Rawas.

**Peralatan/perlengkapan :**

1. Blanko Pengaduan
2. Kotak & Kontak Pengaduan
3. Buku Register Pengaduan
4. Perangkat Komputer
5. Alat Tulis Kantor

**ALUR PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN MUSI RAWAS**

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAPOR/PENGADU	PETUGAS INFORMASI & PENGELOLA	TIM PENGELOLA PENGADUAN	PEJABAT PELAYANAN	WAKTU	KET.
1	2	3		4	5	6	7
1	Semua Pengaduan diterima oleh petugas informasi dan pengelolaan pengaduan.						
2	Petugas informasi dan pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, dan surat tertulis dari kotak pengaduan ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan pengaduan kepada Tim Pengaduan Masyarakat.						
3	Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat berkoordinasi dengan Pejabat Pelayanan terkait dan membuat jadwal pertemuan (jika diperlukan).						
4	Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat menyampaikan hasil jawaban atas aduan kepada pengadu dan atau pihak terkait.						
	<b>JUMLAH WAKTU PELAYANAN</b>					24 Jam	