

	SOP POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA	Nomor SOP	: 022/SOP/UMM/11/2019
		Tgl. disahkan	: 04 November 2019
		Tgl. revisi	: 30 Oktober 2019
		Tgl. diberlakukan	: 04 November 2019
		Disahkan oleh	:  Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya <u>Achmad Setyo P, ST., MT.</u> Pembina (IV/a) NIP. 197408191995011001
SOP PENGADUAN PELAYANAN			
Dasar Hukum:		Cara Mengatasi:	
1. PM.32 tahun 2017 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya 2. PM.21 tahun 2018 tentang Organisasi Politeknik Penerbangan Surabaya		Setiap pengaduan yang masuk ditindaklanjuti sesuai tata tertib yang sudah ada 	
Keterkaitan:		Peralatan/ Perlengkapan:	
1. 022/SOP/UMM//08/2017 Pelayanan Informasi Publik		1. Komputer/ 2. Printer 3. Mesin Fotokopi 4. Alat tulis 5.	
Peringatan:			
Apabila pengaduan pelayanan tidak ditindaklanjuti, maka dipastikan akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan			

URAIN PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN

NO.	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Petugas Pelayanan Informasi	Kabag. Keuangan & Umum / kasubag. Umum	Direktur	Pejabat Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimile, sms dan lain-lain					Formulir permohonan informasi, surat,email, sms, dll	1 jam	Formulir permohonan informasi, surat,email, sms, dll	
2	Petugas pelayanan menyerahkan berkas pengaduan (formulir permohonan informasi, surat, email, faksimile, dll) ke kabag. Keuangan dan Umum dan ke Pengelola pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik untuk diverifikasi					Formulir permohonan informasi, surat,email, sms, dll	1 jam	Formulir permohonan informasi yang telah diverifikasi, surat/email yang telah masuk takah/dosir	
3	Direktur menindak lanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/ publik					Formulir permohonan informasi yang telah diverifikasi, surat/ email yang telah masuk takah/dosir	3 hari	Nota dinas, Disposisi Direktur	
4	Pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/ publik tersebut, untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindak lanjuti					Nota dinas, disposisi, Direktur	3 hari	Konsep jawaban/ tanggapan pengaduan	
5	Direktur memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/ publik					Konsep jawaban/ tanggapan pengaduan	2 hari	Surat/ tanggapan yang telah ditandatangani oleh Direktur	
6	Selesai								

**MASTER
TERKENDALI**