

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**TATACARA PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN KANTOR SAR SEMARANG.**

**A. Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

1. Petugas Pelayanan (Bagian HUMAS Kantor SAR Semarang) menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms dll.
2. Petugas pelayanan pengaduan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan dan operasional perkantoran yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pejabat terkait (Melalui Kasubbag Umum) secepatnya.
3. Petugas Pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud.
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 (Kepala Kantor SAR Semarang) untuk ditindaklanjuti.
5. Pimpinan menindaklanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik tersebut.
6. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat /publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms dll.

**B. Publikasi terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat.**

1. Petugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat /publik dan penanganannya/tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut.
2. Pimpinan melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat/publik melalui website, Laporan Bulanan, laporan tahunan, papan pengumuman, atau alat informasi lainnya yang tersedia di kantor SAR Semarang.
3. Publikasi pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk laporan yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta ditembuskan kepada Pimpinan.