



DOKUMEN SOP
PENGUKURAN EFEKTIFITAS PENGELOLAAN LAYANAN TERHADAP SARAN/KELUHAN MASYARAKAT
KANTOR BLU UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI

DI TETAPKAN OLEH :
KEPALA KANTOR



RUDI RICHARDO, SH, MH

A circular blue ink stamp is positioned behind the signature. The text within the stamp includes "KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DAN INFRASTRUKTUR" at the top, "BADAN LAYANAN UMUM" in the center, "UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI" below that, and "PALU" at the bottom. The outer ring of the stamp contains the text "DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DAN INFRASTRUKTUR".

KANTOR BLU UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI
TAHUN 2023



SOP

**KEPALA KANTOR BLU UPBU
MUTIARA SIS AL-JUFRI**

Nomor SOP	:	02./SOP/UNIT PPID HUMAS/M./2023
Tgl. Disahkan	:	13 MARET 2023
Tanggal Revisi	:	
Tgl. Diberlakukan	:	13 MARET 2023
Disahkan oleh	:	 KEPALA KANTOR BADAN LAYANAN UMUM UPBU MUTIARA SIS AL-JUFRI PALU RUDI RICHARDO, SH, MH NIP. 19670118 199403 1 001

SOP Pengukuran Efektivitas pengelolaan Layanan terhadap saran/keluhan masyarakat

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor UPBU Mutiara Sis Al-Jufri
4. Peraturan Menteri Perhubungan No. 38 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik

Cara mengatasi :

Memastikan bahwa setiap keluhan atau saran dari masyarakat ditangani dengan tepat, dipantau secara efektif, dan bahwa langkah-langkah perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Keterkaitan :

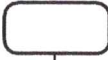

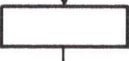


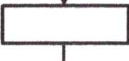
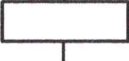
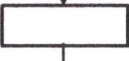
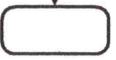
1. SOP PPID

Peralatan :

1. ATK
2. Printer
3. Scan
4. Jaringan

Peringatan :

1. Apabila saran/keluhan masyarakat tidak ditangani dengan tepat

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			
		Unit PPID	Unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menerima keluhan/saran dari masyarakat melalui saluran yang telah ditentukan (kotak saran, website dan media sosial lainnya)			Form, pengisian saran/keluhan, website, media sosial	5 menit	Form, pengisian saran/keluhan, website, media sosial	
2	Mencatat semua detail yang diperlukan, termasuk informasi kontak pelapor, deskripsi keluhan/saran, waktu, dan tempat kejadian.			Form, pengisian saran/keluhan, website, media sosial	15 menit	Daftar saran/keluhan	
3	Menganalisis meninjau keluhan/saran yang diterima dan mengklasifikasikan berdasarkan jenis keluhan (layanan, fasilitas, kualitas, dll)			Daftar saran/keluhan	30 menit	Analisa Daftar saran/keluhan	
4	Mengajukan saran/keluhan yang diterima kepada unit terkait untuk melakukan investigasi dan penanganan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan			Analisa Daftar saran/keluhan	15 menit	Nota dinas	
5	Melakukan tindak lanjut dan evaluasi terhadap tindakan yang telah dilakukan			Nota dinas	1 hari	Nota dinas, laporan perbaikan	
6	Melakukan monitoring untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan dan memberikan tanggapan kepada pelapor.			Nota dinas, laporan perbaikan	1 hari	Laporan monitoring	
7	Mencatat dan menganalisa data keluhan/saran secara berkala untuk mengidentifikasi tren, pola, atau masalah yang mungkin terjadi secara berulang.			Laporan monitoring	1 minggu	Laporan analisa	
8	Membuat langkah-langkah perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi dan memastikan bahwa perbaikan dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya dievaluasi kembali			Laporan analisa	1 hari	Laporan evaluasi	
9	Membuat Laporan berkala berisi ringkasan keluhan/saran yang diterima, tindakan yang diambil, dan hasil evaluasi efektivitas layanan serta dipublikasikan secara transparan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan mendapatkan umpan balik lebih lanjut			Laporan evaluasi	1 hari	rekapan laporan	