












SOP PENGADUAN SMS

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Pelapor	PANDU	Admin PANDU	Admin Badan Publik	Kepala Badan Publik	SMS Center	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pelapor menyampaikan pengaduan kepada PANDU melalui SMS dengan dilengkapi nama, alamat dan nomor KTP beserta isi pengaduan							nama dan alamat sesuai KTP, No. KTP, isi pengaduan	1 hari	SMS pengaduan	
2	PANDU memberikan feedback "terimakasih atas pengaduan yang disampaikan, akan segera ditindaklanjuti" serta menyampaikan pengaduan ke Admin PANDU							SMS pengaduan	1 hari sejak pengaduan diterima	SMS diterima	
3	Admin PANDU menelaah aduan dan meneruskan pengaduan SMS kepada Admin Badan Publik yang diadakan							SMS diterima	1 hari sejak pengaduan diterima	disposisi	
4	Admin Badan Publik menyampaikan berkas pengaduan kepada Kepala Badan Publik							disposisi	1 hari sejak pengaduan diterima Badan Publik	disposisi	
5	Kepala Badan Publik memberikan jawaban pengaduan kepada Admin Badan Publik							disposisi	1 hari sejak pengaduan diterima Badan Publik	jawaban pengaduan	
6	Admin Badan Publik menyampaikan jawaban kepada PANDU							jawaban pengaduan	1 hari setelah disposisi jawaban	jawaban pengaduan	
7	PANDU memberikan jawaban pengaduan melalui SMS Center dan menyampaikan ke Admin PANDU							jawaban pengaduan	1 hari setelah disposisi jawaban	jawaban pengaduan	
8	Admin Pandu menyampaikan jawaban pengaduan kepada pelapor							jawaban pengaduan	1 hari setelah disposisi jawaban	jawaban terunggah	
9	Pelapor menerima jawaban dari Admin PANDU melalui SMS Center							jawaban terunggah	1 hari	jawaban diterima	

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Sulistia Widarti, SH
Pembina / IVa
Nip.196509301998032001

BUPATI BULUNGAN,
ttd.

BUDIMAN ARIFIN