

**STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)**  
**LAYANAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL**  
**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

| No. | Kegiatan  | Pelaksana |       |              |                    |                   | Mutu Baku   |          |   | Keterangan |
|-----|---|-----------|-------|--------------|--------------------|-------------------|---|----------|---|------------|
|     |   | Operator  | Admin | Kepala Dinas | Pejabat Eselon III | Pejabat Eselon IV | Kelengkapan                                       | Waktu    | Output  |            |
| 1   | Mencetak surat pengaduan yang dikirimkan masyarakat melalui website resmi dan media sosial dinas  | ○         |       |              |                    |                   | Surat Pengaduan                                   | 30 Menit | Surat Pengaduan   |            |
| 2   | Memaraf surat pengaduan dan menyerahkannya kepada kepala dinas  |           | □     |              |                    |                   | Surat Pengaduan                                   | 15 Menit | Surat Pengaduan yang sudah diparaf                                    |            |
| 3   | Mendisposisikan Surat Pengaduan ke bidang terkait   |           |       | □            |                    |                   | Surat Pengaduan dan lembar disposisi              | 30 Menit | Surat Pengaduan yang sudah di-disposisi-kan                           |            |
| 4   | Meminta data atau informasi kepada pejabat eselon IV di bawahnya berkaitan dengan pengaduan masyarakat                                  |           |       |              | □                  |                   | Memo untuk menjawab surat pengaduan               | 15 Menit | Memo untuk menjawab surat pengaduan                                   |            |
| 5   | Menyiapkan jawaban atas pengaduan masyarakat  |           |       |              |                    | □                 | Jawaban surat pengaduan                           | 2 Hari   | Jawaban surat pengaduan   |            |
| 6   | Memeriksa dan mencermati jawaban yang diberikan oleh pejabat eselon IV di bawahnya dan menyerahkan ke Kepala Dinas untuk ditandatangani |           |       |              | ◇                  |                   | Jawaban surat pengaduan                           | 30 Menit | Jawaban surat pengaduan yang sudah diparaf                            |            |
| 7   | Menandatangani Jawaban pengaduan masyarakat dan menyerahkannya kembali ke admin   |           |       | □            |                    |                   | Jawaban surat pengaduan yang sudah ditandatangani | 30 Menit | Jawaban surat pengaduan yang sudah ditandatangani                     |            |
| 8   | Menyerahkan jawaban surat pengaduan kepada operator   |           | □     |              |                    |                   | Jawaban surat pengaduan yang sudah ditandatangani | 15 Menit | Jawaban surat pengaduan yang sudah ditandatangani                     |            |
| 9   | Menginput jawaban atas surat pengaduan ke pengirim surat melalui website resmi atau media sosial dinas                                  | ○         |       |              |                    |                   | Jawaban surat pengaduan yang sudah ditandatangani | 60 Menit | Surat pengaduan sudah dijawab melalui website atau medsos resmi dinas |            |

Palangka Raya, Januari 2020

**KEPALA DINAS**  
**TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
**PROVINSI KALIMANTAN TENGAH,**

**Ir. RIVIANUS SYAHRIL TARIGAN, M.AP**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19660503 199303 1 007