

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN/ KOMPLAIN**

**2019**

**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
( BAPENDA )**

Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat

Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Website: <http://bapenda.padang.go.id> Email: [bapenda@padang.go.id](mailto:bapenda@padang.go.id)



**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG  
BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)  
SEKETARIAT**









Jl. M. Yamin, SH No. 70 Kota Padang, Sumatera Barat  
Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Email: bapenda@padang.go.id

Nomor SOP	MR-SOP-09
Tgl. Pembuatan	02 Apr 2018
Tgl. Revisi	23 Sep 2019
Tgl. Efektif	23 Sep 2019
Disahkan oleh	<p>Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang</p>   ALFIADI, S. Sos, MM NIP. 19700802 199101 1 001
Judul SOP	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN/ KOMPLAIN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</li><li>2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; dan</li><li>4 ISO 9001:2015 Klausul 10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan koreksi</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Pendidikan<ul style="list-style-type: none"><li>- Min. SMA sederajat</li><li>- D3 Administrasi</li></ul></li><li>2 Terampil Mengoperasikan Komputer</li></ol>
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1 SOP Pelayanan BPHTB</li><li>2 SOP Pelayanan PBB-P2</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Komputer</li><li>2 Printer</li><li>3 Alat Tulis Kantor</li><li>4 SMS Gateway</li><li>5 Buku Tamu</li></ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Jika prosedur tidak dilaksanakan maka dapat berakibat tidak tertanganinya keluhan pelanggan/ komplain sehingga kekecewaan pelanggan/ masyarakat bertambah</li><li>2 Jika perbaikan terhadap keluhan tidak dilakukan hingga akar masalahnya maka dapat dimungkinkan keluhan yang sama dapat muncul kembali</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Database Pengaduan</li><li>2 Permintaan Tindakan Perbaikan</li><li>3 Buku Tamu</li></ol>

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN/ KOMPLAIN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Petugas Pelayanan / UMPEG	Bidang Terkait	Staff	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan keluhan baik secara langsung ataupun melalui Website, SMS, Email, Kotak Pengaduan, Surat atau Media Sosial Lainnya.	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Step1[ ]     Step1 --&gt; Step2[ ]     Step2 --&gt; Step3{ }     Step3 --&gt; Step4[ ]     Step3 --&gt; Step5[ ]     Step4 --&gt; Step6[ ]     Step6 --&gt; Step7[ ]     Step7 --&gt; Step8[ ]     Step8 --&gt; Step9[ ]     Step9 --&gt; End([End])                     </pre>				Keluhan : Kritik, saran dan pengaduan	1 jam	Form kritik dan Saran, Portal Pengaduan	
2	Menerima keluhan pelanggan baik secara langsung (lisan) atau tidak langsung melalui Website, SMS, Email, Kotak Pengaduan, Surat atau Media Sosial Lainnya.					Form kritik dan Saran, Portal Pengaduan	30 menit	Form kritik dan Saran, Portal Pengaduan	
3	Memilah apakah hal tersebut keluhan pelanggan atau hanya sekedar pernyataan atau sanjungan.					Form kritik dan Saran, Portal Pengaduan	30 menit	Kategori keluhan	
4	Mencatat dan mengidentifikasi apakah keluhan tersebut keluhan berulang, dan telah tercatat di dalam data buku Keluhan Pelanggan.					Buku Keluhan Pelanggan	30 menit	Catatan Keluhan Pelanggan	
5	Menginformasikan kepada bidang terkait melalui Sekretaris Badan, untuk ditindak lanjuti perbaikan.					Catatan Keluhan Pelanggan	1 jam	Informasi keluhan ke bagian terkait	
6	Menerima dan mengkaji keluhan pelanggan tsb. Jika diperlukan, mengundang Pegawai terkait untuk melakukan rapat.					Informasi keluhan ke bagian terkait	1 jam	Kajian tindak lanjut keluhan pelanggan	
7	Membahas penyebab atas keluhan pelanggan yang terjadi, dengan meminta masukan-masukan dari pegawai.					Kajian tindak lanjut keluhan pelanggan	1 jam	Catatan, masukan	
8	Menetapkan tindakan perbaikan atas penyebab yang sudah diidentifikasi.					Form Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	1 jam	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	
9	Mencatat semua keputusan ke dalam Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP).					Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	1 jam	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pelanggan	Petugas Pelayanan / UMPEG	Bidang Terkait	Staff	Kelengkapan	Waktu	Output		
										
10	Menginformasikan kepada UMPEG/ Operator Terkait dengan tindakan perbaikan yang telah ditetapkan.						Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	30 menit	Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	
11	Melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan rencana perbaikan yang telah ditetapkan dalam Permintaan Tindakan Perbaikan.						Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	300 menit	Tindakan perbaikan	
12	Memverifikasi atas hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan. Jika belum sesuai, Kepala Bidang yang terkait mengkaji tindakan perbaikan dengan memberikan rekomendasi perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Jika sudah sesuai menandatangani.						Tindakan perbaikan	300 menit	Verifikasi tindakan perbaikan	
13	Menginformasikan hasil perbaikan yang telah dilakukan kepada pelanggan terkait.  Jika pelanggan tidak puas, pelanggan kembali melakukan pelaporan keluhan. langkah kembali ke langkah 7  Jika pelanggan puas, menutup kasus penanganan keluhan pelanggan dengan mencatat dalam buku tindak lanjut atau form lainnya.						Verifikasi tindakan perbaikan	300 menit	Komunikasi pelanggan	
14	Menyimpan arsip terkait keluhan pelanggan dan tindakan perbaikannya						Arsip keluhan pelanggan dan tindakan perbaikan	5 menit	Arsip tersimpan/ terkendali	SOP Pengendalian Arsip

**DAFTAR RIWAYAT REVISI**

No.	Tanggal Revisi	Perubahan	No.	Tanggal Revisi	Perubahan
1	02-Apr-18	Implementasi Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015			