



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA

**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**


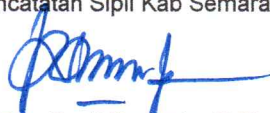
---

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**Penanganan Komplain SMS/Call Center**

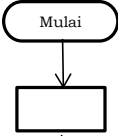




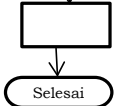
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. SEMARANG**

JL. Pemuda No 7 Ungaran

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  <b>DINAS KEPENDUDUDKAN DAN PENCATATAN SIPIL</b>          Jl. Pemuda No 7 Telp. (024) 6921105 - 6922349 Fax. (024) 6921105          UNGARAN 50511</p>	Nomor SOP	SOP- PIAK-20
	Tanggal Pembuatan	1 Agustus 2022
	Tanggal Revisi	1 Agustus 2022
	Tanggal Pengesahan	1 Agustus 2022
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Semarang  <u>Drs. Rudi Susanto, M.M.</u> NIP. 196707191993111001
Judul SOP	<b>Penanganan Komplain SMS/ Call Center</b>	

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perengkapan</b>
	1 ATK 2 Komputer/Laptop
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>

## Penanganan Komplain SMS/ Call Center/ Twitter

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas	Tim Penanganan Komplain	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima laporan					@ 5 menit		
2.	Menyelesaiakn komplain					@ 10 menit	Sesuai dengan komplain	jika dapat di selesaikan
3.	Melakukan Identifikasi					@ 10 menit		
4.	Mendiskusikan					@ 30 menit		
5.	Melakukan tindakan perbaikan					@ 30 menit		Jika di perlukan
6.	Mencatatat komplain di laporan komplain					@ 5 menit		