


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGAN PENGADUAN

| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | NOMOR SOP : | |
| | TGL. PEMBUATAN : | 10 Januari 2021 |
| | TGL. REVISI : | |
| | TGL. EFEKTIF : | 01 Februari 2021 |
| | DISAHKAN OLEH : | CAMAT KEDUNGBANTENG, <u>SUWATNO, S.IP</u> NIP. 19630725 199111 1 001 |
| NAMA SOP : | Penanganan Pengaduan. | |
| DASAR HUKUM : | | KUALIFIKASI PELAKSANA |
| 1. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomarmasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. | | 1. Memiliki pengetahuan tentang - Memahami tugas dan fungsi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan; - Memahami materi kegiatan Pelayanan Publik. 2. Mengoperasikan Komputer. 3. Memiliki sikap dan prilaku : a. Jujur, Ramah dan mudah bekerja sama. b. Responsive dan komunikatif. c. Empati dan berjiwa melayani. d. Berpenampilan menarik dan sopan. |
| KETERKAITAN : | | PERALATAN/PERLENGKAPAN : |
| 1. SOP PERIZINAN 2. SOP NON PERIZINAN | | 1. Komputer, Printer, ATK 2. Formulir Pengaduan 3. Jaringan Internet. |
| PERINGATAN : - Paling lambat 14 hari, pengaduan sudah harus ditanggapi terhitung sejak diterimanya Pengaduan tersebut. | | PENCACATAN DAN PENDATAAN : Disimpan dalam bentuk data elektronik dan buku agenda pelaporan. |

FLOWCHART PENANGANAN PENGADUAN

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | |
|----|---|------------------------|------------------------|--------|-------|--|----------|---|--|
| | | PELAPOR/ MASYARAKAT | PENGELOLA PENGADUAN | SEKCAM | CAMAT | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | KETERANGAN |
| 1 | Menyampaikan, memasukkan/mengirimkan pengaduan, saran & masukan ke pejabat pengelola pengaduan, kotak pengaduan, viaemail kec.kedungbanteng16@gmail.com atau telephone (0283) 491025. | □ | | | | Dokumen Laporan/Pengaduan | 10 menit | Pengaduan Diterima | |
| 2 | <p>Pengelola Pengaduan melakukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pencacatan (nomor agenda, identitas pelapor, tanggal pengaduan, tanggal surat masuk, permasalahan, jawaban pengelola pengaduan, keterangan) - Menanggapi pengaduan yang bersifat saran/masukan, pertanyaan, yang dapat diselesaikan langsung. - Mengelompokkan masalah, menelaah materi pengaduan dan merumuskan masalah. Apakah pengaduan bersifat pengawasan atau tidak bersifat pengawasan - memeriksa dokumen/informasi terkait dengan pengaduan yang diterima. - merumuskan rencana/langkah-langkah yang diperlukan untuk seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan. - Menyusun konsep jawaban dan mengajukan ke Camat melalui Sekcam. | | □ | | | Tanda terima Berkas Pengaduan Alat Komunikasi Komputer Buku Agenda ATK Jaringan Internet. | 1 hari | Jawaban Lisan Bahan Laporan Bahan Laporan Draft Jawaban | Apabila dapat diselesaikan secara langsung. Apabila diperlukan rapat internal/eksternal |
| 3 | Sekcam memeriksa dan mengoreksi konsep jawaban, memberikan pertimbangan apakah diperlukan Rapat Koordinasi Internal/Eksternal dengan yang terkait untuk menjawab pengaduan. Apabila setuju diajukan ke Camat, jika tidak setuju dikembalikan ke Pejabat Pengelola untuk diperbaiki. | | | □ | | Draft Jawaban Pengaduan. | 30 menit | Bahan Laporan Draft Jawaban Disposisi | |
| 4 | Camat memeriksa konsep jawaban, memberikan keputusan untuk Rapat Koordinasi atau tidak. Jika setuju menandatangani surat, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekcam untuk diperbaiki. | | | | □ | Surat Jawaban Pengaduan | 15 menit | Berkas surat, Surat Jawaban dan Lembar Disposisi | |
| 5 | Sekcam menyerahkan Jawaban Pengaduan kepada Pejabat Pengelola untuk didokumentasikan. | | | | □ | Surat Jawaban dan berkas | 5 menit | Surat Jawaban Pengaduan dan disposisi. | |
| 6 | Pejabat Pengelola mengagenda, mendokumentasikan dan mengirimkan jawaban kepada masyarakat via email atau pengiriman surat dan meminta tanda terima berkas. | | □ | | | Surat Jawaban dan arsip. | 15 menit | Surat Jawaban Pengaduan dan disposisi. | |
| 7 | Warga menerima balasan email atau surat jawaban atas pengaduannya. | □ | | | | Surat Jawaban dan berkas | 2 menit | Surat Jawaban Pengaduan. | |