


PEMERINTAH KOTA DUMAI
PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

<p>Nomor SOP : Tanggal Pembuatan : Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : Disyahkan oleh : Sekretaris DPRD Kota Yogyakarta Nama SOP : Pelayanan Pengangan Pengaduan Dokumen Pelaksanaan Anggaran</p>		<p>UNIT KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI</p>
<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) 2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan 	<p>Kualifikasi Pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. S1 	
<p>Keterkaitan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengangan Pengaduan 	<p>Peralatan/Perlengkapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Perundang-undangan yang terkait 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Jadwal Penyusunan 	
<p>Peringatan:</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan:</p> <p>SOP Pelayanan Pengangan Pengaduan sebagai Sebagai acuan penrapan langkah – langkah untuk mengatur tata cara menerima dan menangani pengaduan masyarakat baik dalam bentuk lisan maupun tulisan untuk perbaikan kinerja serta kualitas pelayanan.</p>	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Tim Pengelola Pengaduan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Bidang Penjawab Aduan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (media HP/WA, email website, SI-LAWO) ke meja pelayanan pengaduan	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B{ } B --> A B --> C[Pejabat Pengelola Pengaduan] C --> D[Bidang Penjawab Aduan] D --> E[Tim Pengelola Pengaduan] E --> F[Output] </pre>				Berkas Pengaduan	5 menit	Berkas Permohonan	
2	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon					Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas pengaduan	5 menit	Berkas Permohonan yang telah di validasi	
3	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan database pemohon pengaduan. Jika data valid maka diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon					Buku Pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
4	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon					Data yang diinput	2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	
5	Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (HP/WA, email, website, SI-LAWO)					Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	10 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	
6	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	5 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	