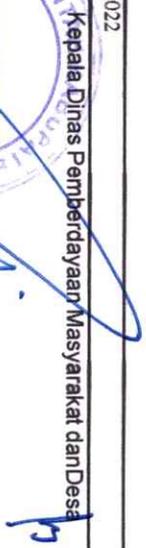


PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

 <p align="center">PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA</p> <p align="center">DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA</p> <p align="center">SUBAG UMUM DAN TATALAKSANA</p>	Nomor SOP	0001/ DPM/1.1/11/2022
	Tanggal Pembuatan	17 Nopember 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	18 Nopember 2022
Disahkan oleh		 Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Judul SOP		 PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT NIP. 19780502 200502 1 003 ARIANTO, S.Sos.,M.Si

Dasar Hukum :	Kualifikasi pelaksana :
1. UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik 2. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 30 Tahun 2021 tentang Keddudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	1. Menguasai proses pelayanan di DPMD Kabupaten Kutai Kartanegara 2. Teliti dan Disiplin
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
	1. Alat Tulis (ATK) 2. Komputer 3. Printer
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Jika SOP Penanganan Pengaduan tidak dijalankan sesuai maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Kutai Kartanegara dan Proses sterusnya	1. Buku Register Pengaduan 2. Formulir Pengaduan 3. Surat Undangan Pelaksanaan Rapat 4. Daftar Hadir, Notulen Rapat 5. Berita Acara Pengaduan 6. Laporan Hasil Rapat

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			
		Pelapor	Pengadministrasi Umum	Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang	Sub Koor / PSM	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Aduan masuk di DPMD Kab. Kutai Kartanegara (Online / tertulis)							Informasi Pengaduan			
2	Mencatat pengaduan pada buku register pengaduan							Buku Register Pengaduan		Buku register pengaduan	
3	Memberikan formulir pengaduan untuk diisi oleh pelapor							Formulir Pengaduan		Formulir pengaduan	
4	Kepala Dinas menerima formulir aduan							Formulir Pengaduan			
5	Kepala Dinas Menugaskan Sekretaris Dinas untuk menindaklanjuti aduan							Formulir Pengaduan			
6	Sekretaris Dinas Mempelajari dokumen formulir aduan dan menugaskan kepala bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Formulir Pengaduan			
7	Kepala Bidang Mempelajari dokumen formulir aduan dan mendisposisi formulir aduan kepada Sub Koor / PSM yang sesuai							Formulir Pengaduan			
8	Sub Koor / PSM menerima dan melakukan telaah terhadap dokumen formulir aduan dan selanjutnya akan diadakan rapat koordinasi penanganan pengaduan							Formulir Pengaduan			
9	Sub Koor / PSM / staf Membuat undangan pelaksanaan rapat yang ditujukan kepada pihak - pihak yang bersangkutan dengan jenis aduan							Surat Undangan Pelaksanaan Rapat		Surat undangan pelaksanaan rapat	
10	Selanjutnya dilaksanakan rapat penangan pengaduan untuk membahas penyelesaian permasalahan dan seluruh undangan rapat diwajibkan mengisi daftar hadir peserta rapat sebagai bukti pelaksanaan rapat							Daftar hadir, notulen rapat		Daftar hadir, notulen rapat	
11	Membuat berita acara hasil rapat penangan pengaduan yang ditandatangani oleh peserta rapat							Berita acara hasil rapat pengaduan		Berita acara hasil rapat pengaduan	

No.	Kegiatan	Pelapor	Pelaksana				Mutu Baku				Ket	
			Pengadministrasi Umum	Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang	Sub Koor / PSM	Kelengkapan	Waktu	Output		
12	Sub Koor / PSM / staf Membuat laporan hasil rapat											
13	Laporan hasil rapat diajukan kepada kepala bidang untuk diperiksa dan memberi paraf											
14	Laporan hasil rapat diajukan ke sekretaris dinas untuk diperiksa dan diberi paraf											
15	Laporan hasil rapat yang sudah diperiksa selanjutnya diajukan kepada kepala dinas untuk disetujui dan diberi tanda tangan											
16	Mengarsip berita acara pengaduan beserta laporan hasil rapat											
17	Menginformasikan kembali hasil pelaksanaan pembahasan yang sudah disetujui kepala dinas kepelapor (online / tertulis)											

