



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA KECAMATAN MUARA JAWA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT 2025

 PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA KECAMATAN MUARA JAWA	Nomor SOP	B-83/YANMUM-M.JAWA/600.4.16.1/07/2025
	Tanggal Pembuatan	19 Juni 2025
	Tanggal Revisi	26 Juni 2025
	Tanggal Pengesahan	01 Juli 2025
	Disahkan oleh	  Ditandatangani secara elektronik oleh : Camat Muara Jawa Kutai Kartanegara MUHAMMAD RAMLI, S.E.,M.M. Pembina, IV/a
	Nama SOP	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 4. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No. 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik	1. Memiliki pengetahuan tentang perundang –undangan di bidang pelayanan Publik dan keterbukaan Informasi 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memahami Tata kelola pemerintahan yang baik	
6. Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. SOP PATEN 2. SOP IKM	1. Alat Tulis Kantor 2. Lembaran Kerja dan Lembaran Kerja 3. Term Of Reference 4. Jaringan Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan tidak berjalan efektif dan akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pemerintah.	1. Tegister Pengaduan Masyarakat 2. Dokumen Aduan 3. Laporan Hasil Pengaduan 4. Disimpan dalam Soft dan Hard Copy	

SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		WARGA	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	CAMAT	KASI/ KASUBBAG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Warga datang / membuat laporan pengaduan melalui berbagai kanal (langsung, kotak saran, email, WA, aplikasi, dll)						1. Komputer 2. ATK 3. Alat Bukti	15 Menit	Format Pengaduan (detail dan data pendukung)	
2	Admin Menerima pengaduan dari masyarakat melalui berbagai kanal (langsung, kotak saran, email, WA, aplikasi, dll) dan Mencatat data pengadu dan isi pengaduan ke dalam buku atau sistem.						1. Komputer 2. ATK 3. Alat Bukti	15 Menit	Laporan/Lembar Pengaduan (detail dan data Pendukung)	
3	Pejabat Penghubung Memverifikasi dan Mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghubung perangkat daerah atau unit kerja, jika tidak sesuai kewenangan dikembalikan ke admin.		Tidak				1. Komputer 2. ATK 3. Alat Bukti 4. Laporan Lengkap (detail dan data pendukung)	1-3 hari	Laporan diberikan respon dan atau diteruskan ke instansi perangkat daerah terkait	
4	Pejabat Penghubung Meneliti kebenaran data dan substansi laporan						Laporan Lengkap (detail dan data pendukung)	1 Hari	Laporan diberikan respon dan atau diteruskan ke instansi perangkat daerah terkait	
5	Camat menerima lembar pengaduan menelaah dan memberikan disposisi pengaduan kepada Kepala Seksi yang sesuai dengan bidang tugasnya sebagai upaya tindak lanjut (Menganalisis dan menentukan langkah penyelesaian)						Laporan Lengkap (detail dan data pendukung)	1-2 hari	Laporan lengkap detail dan data pendukung	
6	Kepala Seksi, Petugas Lapangan/ BKO menindak lanjuti dengan pengecekan lokasi, konfirmasi						1. Komputer 2. ATK 3. Alat Bukti	1-10 hari	Laporan lengkap detail dan data	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

