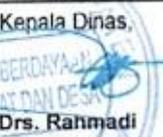


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN TAPIN	No. SOP	
	SEKRETARIAT BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	Tanggal Pembuatan	21 Juli 2021
		Tanggal Revisi	25 Oktober 2024
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas,  Drs. Rahmadi NIP. 19760302 199412 1 001
SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT			

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami peraturan perundang-undangan 2. Memahami tentang etika pelayanan publik
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer 2. ATK
Peringatan : Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	Pencatatan dan Pendataan : Form Penerimaan Layanan

No.	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Resepsionis/ Aplikasi LAPOR	Staf Admin	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menyampaikan laporan /menyampaikan pelaporan melalui Aplikasi LAPOR		↓			Identitas	5 Menit	Data Pelapor	
2	Aplikasi LAPOR akan menyampaikan laporan kepada SKPD terkait						5 Menit		
3	Staf Admin SKPD menerima, mencatat, menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas untuk didisposisi ke Bidang terkait.		↓			Berkas Pengaduan	5 Menit	Analisis Pengaduan	
5	Bidang Terkait memberikan tanggapan informasi, konsultasi dan layanan pengaduan pelapor. Laporan tanpa pengecekan lapangan harus ditanggapi sebelum 14 hari laporan.					Peraturan, dan Data Pendukung	180 Menit	Hasil Identifikasi, Analisis, Klarifikasi	
6	Pelapor menerima hasil tanggapan dari layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan pengaduan di Aplikasi LAPOR					Berkas Pendukung	1 Hari	Form Penerimaan Layanan	