









<div></div> <div>DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA</div>		Nomor SOP	: 060/ 322/Sos/V/2022
		Tgl. Pembuatan	: 30 Maret 2017
		Tgl. Revisi	: 23 Mei 2022
		Tgl. Efektif	: 1 Juni 2022
		Disahkan oleh	: Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya
			
		Nama SOP	SOP PELAYANAN PENGADUAN, ASPIRASI DAN PERMINTAAN INFORMASI
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		1. Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan masyarakat.	
2 PP No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik		2. Memahami mekanisme sesuai peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat	
3 PermenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan		3. Memahami teknis peraturan penanganan PPKS	
4 Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya			
5 Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya			
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
SOP pelayanan		ATK, Komputer/printer, akses internet	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Bila tidak ditangani sesuai prosedur, pengaduan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti sesuai peraturan yang berlaku		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kadis	Pejabat Penghubung	Bidang	Petugas /Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memverifikasi laporan/informasi pengaduan, aspirasi dari seluruh jalur resmi pelaporan Dinsos, memberikan respon awal atas laporan yang diterima dan mengisi form pengaduan					Laporan	10 menit	isian form	Laporan selain melalui aplikasi lapor wajib meminta kejelasan identitas pelapor, obyek yang dilapor untuk pertanggung jawaban
2	Memeriksa isian form pengaduan/aspirasi/ permintaan informasi dan meneruskan kepada Kepala Dinas					isian form	10 menit	isian form	Bila tidak bersifat aduan bisa langsung ditangani petugas pelayanan (langsung ke keg no 7)
3	Mendisposisi form					isian form	10 menit	disposisi form	
4	Mengkoordinir tindak lanjut penyelesaian dan melaporkan berdasarkan tindaklanjut yang telah dilakukan					disposisi form dan berkas pendukung	5 hari, bisa diperpanjang hingga 60 hari bila masalah kompleks	Laporan tindak lanjut dan draft jawaban	
5	Menyusun jawaban pengaduan/aspirasi/ permintaan informasi atas laporan tindak lanjut dan memberikan pertimbangan					Draf jawaban tindak lanjut	1 jam	Draf jawaban tindak lanjut	
6	Mendisposisi draft jawaban pengaduan/ aspirasi/ permintaan informasi		tidak			Draf jawaban tindak lanjut	1 jam	Jawaban tindak lanjut	
7	Menyampaikan jawaban sesuai jalur pelaporan, mendokumentasikan dan merekapitulasi laporan	ya				Jawaban tindak lanjut	1 jam	Jawaban tindak lanjut	Bila tidak bersifat aduan bisa langsung ditangani petugas pelayanan (keg. no 2-6 bisa dilewati)