



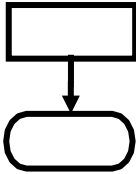
FORM PENULISAN SOP

 <p>DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN</p> <p>SEKRETARIAT DINAS PERHUBUNGAN</p>	Nomor SOP	900 / 169 /Set-Dishub
	Tanggal Pembuatan	04 Januari 2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	04 Januari 2021
	Disahkan oleh	 <p>Kepala Dinas Perhubungan, Drs. H. H. Sdiansyah, SH, MH. NIP. 19620610 198503 1 021</p>
Nama SOP :	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	

Dasar Hukum
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Perpres Nomor 76 tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
Keterkaitan
-
Peringatan
<p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat tidak menulis identitas yang jelas 2. Isi pengaduan berisikan materi yang tidak pantas, fitnah dan mengandung unsur SARA <p>Cara Mengatasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan tanpa identitas yang jelas tidak bisa dijadikan bukti pengaduan, lakukan konsultasi pada unsur pimpinan SKPD untuk meminta petunjuk/disposisi tentang langkah selanjutnya

Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan: Pengelola Pengaduan Publik <p>Kualifikasi pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimal D III di bidang Teknik Informatika/Teknik Komputer/Administrasi Perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan.
Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku agenda 2. ATK, komputer dan printer
Pencatatan & Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Aduan Publik 2. Lembar Check List Prosedur

AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
	Pengadu	Pejabat Penerima Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan	Waktu	Ouput	
1. Memberikan laporan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.						10 Menit	Materi pengaduan	
2. Menerima pengaduan, melakukan registrasi pengaduan. dilakukan penelahaan yang terdiri dari, identifikasi masalah dan pemeriksaan substansi. Meneruskan pengaduan bila substansi menjadi kewenangannya. Bila tidak, pejabat pengaduan memberikan jawaban kepada pengadu. Wajib memberikan respon bahwa pengaduan akan diteruskan.						5 Menit	Disposisi, surat pengaduan	
3. Melakukan penelahaan, klarifikasi, dan verifikasi membuat rekomendasi/laporan untuk tindak lanjut.						1 Hari	Disposisi, hasil kajian	
4. Memeriksa kajian, memberikan disposisi dan arahan kepada sekretaris						30 Menit	Disposisi	
5. Melakukan pembahasan/rapat dengan unit terkait, melakukan rencana tindakan.						2 Hari	Notulen rapat, disposisi	
6. Membuat laporan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik						3 Hari	Hasil laporan	

AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
	Pengadu	Pejabat Penerima Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan	Waktu	Ouput	
7. Memberikan jawaban ke pengaduan tentang garis besar tindak lanjut yang telah dilaksanakan terkait dengan pengaduan yang diberikan.						1 Hari	Jawaban pengaduan	