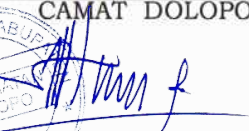




**PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
KECAMATAN DOLOPO**

Nomor SOP	065/12B/402.403/2022
Tanggal Pembuatan	05 Januari 2022
Tanggal Revisi	10 Januari 2022
Tanggal Efektif	12 Januari 2022
Disahkan oleh	CAMAT DOLOPO  HERY FAJAR NUGROHO, S.Sos, M.Si NIP 19720524 199703 1 004
Nama SOP	SOP PENGADUAN

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1 UU 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi publik2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik3 UU 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah4 PP 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah6 Perki 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik7 Perki 1 tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik8 Perbup 85 tahun 2018 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Madiun	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik2. Memiliki kemampuan menulis dengan baik dan bisa dibaca
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. ATK2. Komputer dan Jaringan Komputer3. Lembar Disposisi
Peringatan <ol style="list-style-type: none">1. Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka pengajuan keberatan informasi tidak bisa ditindaklanjuti	Pencatatan dan Pendataan <ol style="list-style-type: none">1. Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		CAMAT	KASI PELAYANAN	OPERATOR	PEMOHON	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan pengaduan baik melalui telpon dan whatsapp, via email atau secara langsung/tertulis/kotak saran atas pelayanan adminduk, perizinan atau pengaduan lainnya terkait pelayanan publik				[]	berkas pengaduan	5 menit	berkas pengaduan	
2	Melakukan pengecekan dan identifikasi jenis pengaduan			[]		berkas pengaduan	10 menit	berkas pengaduan	
3	Memproses surat pengaduan dan Menginventarisir Data-Data yang diperlukan untuk menangani Pengaduan			[]		berkas pengaduan	15 menit	berkas pengaduan	
4	Menganalisis, menyiapkan respon dan klarifikasi, jika bisa diselesaikan di Kecamatan diberikan tanggapan/tindak lanjut jika tidak maka berkoordinasi dengan OPD terkait			◇		berkas pengaduan	15 menit	berkas pengaduan	
5	Tindak Lanjut pengaduan masyarakat		[]			Draft dokumen Rekomendasi penanganan masalah dan Kesimpulan	15 menit	Draft dokumen Rekomendasi penanganan masalah dan Kesimpulan	
6	Pelaporan dan Pengarsipan Pengaduan Masyarakat	[]				Komputer, Buku Agenda Rak Arsip	5 menit	Dokumen Rekomendasi penanganan masalah dan Kesimpulan	
6	Menghubungi Pemohon dan Memberikan tanggapan atas pengaduan yang dilakukan				[]	Dokumen Rekomendasi penanganan masalah dan	10 menit	Dokumen Rekomendasi penanganan masalah dan Kesimpulan	

Mengetahui,

Camat Dolopo

HERY FAJAR NUGROHO, S.Sos, M.Si

Pembina

NIP. 19720524 199703 1 004

Sekretaris,

SOLICHOEL ARIF, S.Sos
NIP. 19710113 199803 1 003