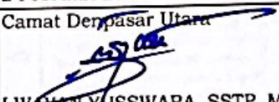
 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA DENPASAR KECAMATAN DENPASAR UTARA (SEKSI PELAYANAN UMUM DAN KEPENDUDUKAN)</p>	Nomor SOP	07/Denut/Umum/2022
	Tanggal Pembuatan	2 Februari 2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	2 Februari 2022
	Disahkan Oleh	Camat Denpasar Utara  I WAYAN YUSSWARA, SSTP, M.Si Pembina Nip. 19770730 199802 1 001
	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 7. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan 8. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 14 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Kecamatan dan Kelurahan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki kemampuan mengolah dan menganalisa data 2. memahami perundang-undangan pengelolaan pengaduan 3. memahami proses penanganan pengaduan, umpan balik, dan pencatatan serta pelaporan pengaduan

KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Surat Masuk 2. SOP Surat Keluar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan/Kotak Saran 2. Media Sosial (Website, WA, Ig, Fb) 3. Media Elektronik (email) 4. Buku Register Pengaduan 5. Formulir Pengaduan dan Formulir Tindak Lanjut 6. Komputer dan Alat Tulis Kantor
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Apabila pengaduan yang masuk tidak dikelola dengan baik, maka masyarakat akan merasa tidak puas sehingga menimbulkan kesan tidak baik terhadap pelayanan publik yang kita selenggarakan, dan bisa saja menurunkan indeks kepuasan masyarakat ataupun dilaporkan kepada yang berwenang (ombudsman atau kepolisian)</p>	<p>Pengaduan yang masuk dicatat dalam agenda pengaduan, dilampiri bukti/dokumen pendukung serta data/identitas pelapor</p> <p>Selanjutnya dilakukan penelaahan dan pengkajian untuk menerbitkan rekomendasi yang nantinya akan diputus (disetujui/tidak disetujui) sebagai penyelesaian pengaduan oleh Pimpinan</p>

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Jafung	Unit Pelayanan Pengaduan	Camat	Walikota/Dinas/Instansi terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan melalui media pengaduan					Pulpen	5 menit	Laporan Pengaduan	Sepanjang permasalahan atas pengaduan merupakan tugas dan tanggung jawab kecamatan
2	Mencatat pada buku agenda pengaduan dan memverifikasi data pelapor serta bukti pendukung yang dilampirkan					Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Pulpen	5 menit	Laporan Pengaduan	
3	Melakukan penelaahan permasalahan					Pulpen	15 menit	Laporan Pengaduan	
4	Melengkapi telaahan dengan peraturan-peraturan yang terkait dengan permasalahan					Pulpen	15 menit	Laporan Pengaduan	
5	Melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak-pihak tertentu yang dirasa perlu (pengecekan ke lokasi permasalahan jika dirasa perlu)					Pulpen	60 menit	Laporan Pengaduan	
6	Menyusun rekomendasi untuk disampaikan kepada Pimpinan					Pulpen	15 menit	Rekomendasi	
7	Pimpinan memberi jawaban putusan dan penyelesaian atas laporan pengaduan					Pulpen	5 menit	Tindak Lanjut Pengaduan	
8	Menyampaikan jawaban putusan kepada pelapor					Form Tindak Lanjut Pengaduan	5 menit	Tindak Lanjut Pengaduan	
9	Menyimpan dokumen pengaduan berikut rekomendasi dan putusan atau meneruskan pengaduan kepada Walikota/Dinas/Instansi terkait					Form Tindak Lanjut Pengaduan, Surat Pengantar Pengaduan, Lemari Arsip	5 menit	Berkas Pengaduan	

Denpasar, 2 Februari 2022
Camat Denpasar Utara

I WAYAN YUSSWARA, SSTP, M.Si
Pembina
Nip. 19770730 199802 1 001