




**PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN
KANTOR CAMAT SELEMADEG TIMUR**

Nomor SOP	065/2262/Org.
Tgl Pembuatan	28 Maret 2019
Tgl Revisi	08 Oktober 2019
Tgl Pengesahan	
Disahkan Oleh	 CAMAT SELEMADEG TIMUR, I PUTU ADI SUPRAJA, S.STP NIP. 19800321 199810 1 002
Nama SOP	Pengaduan Masyarakat

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1	Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13);	1.	Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan
2	Peraturan Bupati Tabanan No. 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabanan	2.	Memahami Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan
		3.	Menguasai Peraturan Perundang – undangan yang berkaitan dengan Pengaduan masyarakat
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1. SOP Surat Masuk		1.	Buku peraturan perundang-undangan
		2.	Buku agenda/register
		3.	Komputer/laptop dan Printer
		4.	Alat Tulis Kantor
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Pengaduan masyarakat agar ditindak lanjut sesuai prosedur		1.	Menerima, menindaklanjuti, dan mengarsipkan pengaduan dari masyarakat

SOP Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Staf Subag Umum dan Kepegawaian	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris Camat	Camat	seksi-seksi dan subbagian terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	Mengambil/menerima dokumen pengaduan yang masuk di E-mail, Website, SMS, telepon, dan pengaduan langsung dari masyarakat						Internet, Handphone, Telepon dan Buku	30 menit	Dokumen Pengaduan	
2	menghimpun dan memberi lembar disposisi pada dokumen pengaduan						Dokumen Pengaduan	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	
3	membaca dokumen pengaduan yang telah terhimpun dan menyerahkan kepada sekretaris Camat						Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	
4	membaca dokumen pengaduan yang telah terhimpun dan memberikan masukan serta informasi						Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	
5	membaca dokumen pengaduan yang telah terhimpun dengan mempertimbangkan masukan dan informasi dari sekretaris camat						Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	
6	jika bersifat kebijakan dan memerlukan kordinasi dengan bidang terkait, maka lanjut melakukan kordinasi dengan						Dokumen Pengaduan yang berisi lembar disposisi	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang telah di disposisi Camat	
7	menerima dokumen pengaduan yang telah di disposisi dan memberikan solusi atau pemecahan						Dokumen Pengaduan yang telah di disposisi Camat	2 Hari	Dokumen Pengaduan yang telah diberikan solusi atau pemecahan oleh seksi/subbagian terkait	

8	Dokumen Pengaduan yang telah diberikan solusi atau pemecahan oleh seksi/subbagian terkait						Dokumen Pengaduan yang telah diberikan solusi atau pemecahan oleh seksi/subbagian terkait	1 Jam	Dokumen Pengaduan yang telah diberikan solusi atau pemecahan oleh seksi/subbagian terkait dan ditandatangani oleh camat	
9	meneruskan atau melaksanakan Solusi atau pemecahan dari Camat						Dokumen Pengaduan yang telah diberikan solusi atau pemecahan oleh Camat	1 Hari	Dokumen Pengaduan yang telah ditindaklanjuti	
10	menerima kembali dokumen pengaduan yang telah di berikan solusi atau pemecahan dan ditindaklanjuti sebagai arsip						Dokumen Pengaduan yang telah ditindaklanjuti	30 Menit	Arsip Pengaduan	

SOP PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Staf Sub.Bag. Umum & Kepegawaian	Ka.Sub.Bag. Umum & Kepegawaian	Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	Menerima Dokumen Pengaduan yang masuk di E-mail, Website, SMS, telepon dan pengaduan langsung dari masyarakat, untuk diteruskan ke Ka.Sub.Bag Umum Kepegawaian					Internet, telepon, handphone, komputer dan buku	15 menit	Dokumen pengaduan	
2	Membaca dokumen pengaduan untuk diteruskan kepada Sekcam selaku pejabat pengelola pengaduan					Dokumen Pengaduan	10 menit	Dokumen Pengaduan dengan lembar disposisi	
3	Membaca dokumen pengaduan untuk memberi informasi dan masukan kepada Camat					Dokumen Pengaduan dengan lembar disposisi	30 menit	Dokumen Pengaduan dengan lembar disposisi	
4	Menerima dokumen pengaduan dengan mempertimbangkan masukan dan informasi dari Sekcam					Dokumen Pengaduan dengan lembar disposisi	30 menit	Dokumen Pengaduan yang telah didisposisi	
5	Memberikan jawaban sesuai dengan solusi dan upaya pemecahan dari Camat					Dokumen Pengaduan yang telah didisposisi	1 hari	Dokumen Pengaduan yang telah ditindaklanjuti	
6	Menerima kembali dokumen pengaduan yang telah ditindaklanjuti untuk diarsipkan					Dokumen Pengaduan yang telah ditindaklanjuti	5 menit	Arsip Pengaduan	