

L. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
2024

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Alamat : Jln . Ksatrian 36 Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta Telp. (0274) 391287,Fax, (0274) 391287



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SEKRETARIAT DINAS

NOMOR SOP	: 50
TANGGAL PEMBUATAN	: 28 Maret 2024
TANGGAL REVISI	:
TANGGAL PENETAPAN	: 28 Maret 2024
DITETAPKAN OLEH	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul  MARKIUS TRI MUNARJA, S.I.P., M.Si. NIP. 197012061996031003
NAMA SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat



DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
5. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 23 tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul
6. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

KETERKAITAN

1. SOP Penanganan Administrasi Surat Masuk
2. SOP Penanganan Administrasi Surat Keluar

PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan tidak akan terselesaikan

KUALIFIKASI PELAKSANA :


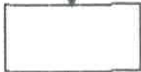
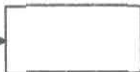
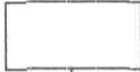



1. Mampu memahami aturan tentang pengelolaan pengaduan

PERALATAN/ PERLENGKAPAN

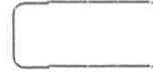
1. Peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Komputer
3. ATK

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Buku register pengaduan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			
		Petugas Pengaduan	Pimpinan / Penanggung Jawab Pengaduan	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu	Out Put	Ket
1.	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, website, kotak pengaduan			<ul style="list-style-type: none"> • Surat dalam bentuk tertulis atau email dari pengaduan masyarakat; • Buku Register Pengaduan. 	10 menit	Pengaduan Masyarakat	
2.	Merespon/menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan penanganan pelayanan dengan memberikan jawaban langsung atau menginformasikan ke bidang yang menangani			<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan Masyarakat 	30 menit	Jawaban Pengaduan	
3.	Melaporkan tentang pengaduan masyarakat/publik tersebut kepada pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud			<ul style="list-style-type: none"> • Jawaban Pengaduan 	30 menit	Laporan Pengaduan Masyarakat	
4.	Mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat tersebut selanjutnya melakukan cek data			<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Pengaduan Masyarakat 	30 menit	Laporan Pengaduan Masyarakat	
5.	Menindaklanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak terkait			<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Pengaduan Masyarakat 	30 menit	Tindak lanjut pengaduan masyarakat	
6.	Memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat secara langsung atau melalui website			<ul style="list-style-type: none"> • Tindak lanjut pengaduan masyarakat 	30 menit	Jawaban pengaduan	
7.	Mencatat pangaduan dan tindak lanjut ke dalam buku register pengaduan			<ul style="list-style-type: none"> • Jawaban pengaduan 	30 menit	Tercatatnya laporan pengaduan di buku register	





8.	Melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat/public dan penanganannya,tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat			<ul style="list-style-type: none">• Tercatatnya laporan pengaduan di buku register	15 menit	Laporan pengaduan yang telah diinventarisir	
	Melakukan publikasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat/publik melalui website, laporan bulanan, papan pengumuman			<ul style="list-style-type: none">• Laporan pengaduan yang telah diinventarisir	15 menit	Publikasi penanganan laporan pengaduan	
10.	Melaporkan publikasi pengaduan tersebut dalam bentuk laporan tertulis yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima kepada Bupati			<ul style="list-style-type: none">• Publikasi penanganan laporan pengaduan	30 menit	Laporan publikasi penanganan pengaduan	