



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERHUBUNGAN

Kompleks Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
Jalan Titian Puspa IV, Koba, Kepulauan Bangka Belitung 33681
Laman diperkimhub@bangkatengahkab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH
NOMOR :188.47/24/DIPERKIMHUB/2024

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TATA CARA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN BANGKA TENGAH

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANGKA TENGAH,

Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan salah satu standar pelayanan pada UPTD Pengelola Prasarana Teknis Perhubungan Kabupaten Bangka Tengah ;

b. bahwa dalam kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) ;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Bangka Tengah.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Tengah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN BANGKA TENGAH TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN KABUPATEN BANGKA TENGAH
- KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Maksud dan tujuan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Perhubungan adalah sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sehingga rangkaian kegiatan dilaksanakan secara tepat waktu, tepat sasaran dan tepat manfaat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat ini berlaku pada semua jenis pelayanan yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Perhubungan yaitu Pelayanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, pelayanan Bus Sekolah, Pelayanan Bus Pegawai dan Pelayanan pengesahan Site plant;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Koba
Pada tanggal 29 Juli 2024
KEPALA DINAS

}{ttd}

FANI HENDRA SAPUTRA , S.Si.T., M. H.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP 198401312006041005

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan
Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Bangka Tengah
Nomor :188.47/24/DIPERKIMHUB/2024
Tanggal :29 Juli 2024

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN</p>		Nomor SOP	: 188.47/ /DIPERKIMHUB/2024					
		Tanggal Pembuatan	: Juli 2024					
		Tanggal Revisi	:					
		Tanggal Efektif	: Juli 2024					
		Disahkan Oleh	: KEPALA DIPERKIMHUB, FANI HENDRA SAPUTRA, S.Si.T, M.H. NIP 198401312006041005					
		Nama SOP	: Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat					
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana						
1	Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	1	Memahami dengan baik tugas pokok dan Fungsi DIPERKIMHUB;					
2	Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	2	Memahami jenis pelayanan yang ada pada DIPERKIMHUB;					
3	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;	3	memahami setiap persyaratan pelayanan;					
4	Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;	4	Dapat berkomunikasi dengan baik, benar, lancar dan sopan;					
5	Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Tengah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.	5	Dapat mengoperasikan komputer, jaringan internet dan sosial media.					
Keterkaitan SOP		Peralatan/ Perlengkapan :						
		1	Komputer dan Printer					
		2	Smartphone					
		3	Alat tulis kantor					
		4	Kotak pengaduan					
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan						
1	Jika SOP tidak di laksanakan akan berdampak keterlambatan waktu penanganan pengaduan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.	1	Jawaban pengaduan maksimal 3 jam setelah pengaduan diterima					
2	Setiap aduan wajib ditindaklanjuti	2	Disimpan sebagai data elektronik dan manual					
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pengaduan	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan						Pengaduan	
2	Menerima pengaduan masyarakat secara tertulis, email, sms, dll				PC, smartphone, kertas, alat tulis kantor, referensi terkait	30 Menit	Pengaduan	
3	Merespon / menindaklanjuti pengaduan dengan memberi jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pimpinan	Langsung			Data aduan, PC, smartphone, kertas, alat tulis kantor, referensi terkait	30 Menit	Pengaduan	
4	Pimpinan menelaah permasalahan dan cek data serta memberikan jawaban terhadap pengaduan tersebut kepada petugas pengaduan				Data aduan, referensi terkait	60 Menit	Jawaban Pengaduan	
5	Menyusun jawaban pengaduan				Data aduan, jawaban pengaduan dari pimpinan, PC, smartphone, alat tulis kantor	30 Menit	Hasil tanggapan pengaduan	
6	Memberikan jawaban pengaduan secara tertulis, sms, email dll					30 Menit		
Total Waktu Penanganan Pengaduan						180 menit		