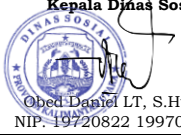


 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA DINAS SOSIAL BAGIAN SEKRETARIAT	Nomor SOP	013/DS/KU/2025
	Tanggal Pembuatan	30 Januari 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	02 Februari 2025
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Sosial,  Obed Daniel LT, S.Hut.,MM NIP. 19720822 199703 1 008
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038) 2 UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494) 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5 Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	1 Memahami dengan baik Tugas, Pokok, dan Fungsi DPMPSTP 2 Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan 3 Memahami persyaratan alur pelayanan 4 Dapat mengoperasikan komputer dan jaringan internet 5 Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran, dan tepat waktu
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1 SOP Internal dan Administratif	PC/Laptop, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Form Pengaduan, Telepon/HP
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam penanganan pengaduan, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparan, dan keterlambatan dalam proses pelayanan	1 Buku Agenda Pengaduan 2 Arsip Pengaduan 3 Laporan Pengaduan dan Tindak Lanjut

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pengadu	Anggota Tim Pengaduan	Bidang Terkait	Sekretaris	Ketua	Penanggung Jawab	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menyampaikan pengaduan kepada anggota tim pengaduan							Kartu Identitas & Bukti awal pengaduan	15 Menit	Tanda Terima Pengaduan
2	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan jika secara langsung dan Buku Agen Pengaduan							Form Pengaduan & Buku Agenda	30 Menit	Form Pengaduan
4	Menyampaikan pengaduan yang telah divalidasi ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti							Form Pengaduan	15 Menit	Form Pengaduan
4	Memberikan hasil tindaklanjut pengaduan							Data	1 hari	Tindak lanjut pengaduan
5	Menerima hasil tindaklanjut pengaduan							Data	30 Menit	Persetujuan penyelesaian pengaduan
6	Membuat laporan rekapan pengaduan							Data	1 jam	Draf Laporan
7	Mengoreksi dan memberikan paraf pada draft laporan rekapan pengaduan							Draf Laporan	30 Menit	Draf Laporan
7	Memeriksa draf laporan, apabila tidak sesuai kembali ke Ketua, apabila sesuai ditandatangani.							Draf Laporan	30 Menit	Laporan yang telah ditandatangani
8	Pengarsipan							Laporan	15 Menit	Arsip
Total									1 hari 3 Jam 45 Menit	