
 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN BOMBANA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA</p>	Nomor SOP	21 TATUP 2024
	Tanggal Pembuatan	02-08-2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	 Plt. Kepala Satuan <u>PISANDI MAPARENANG, M.Pd</u> Pembina TK I, IV/b NIP. 196912311995121011
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja	

Pengertian :

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bombana dan mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat maka perlu penanganan secara komprehensif

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



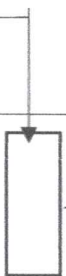

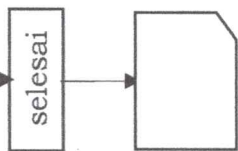
Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi
2. Memiliki ketelitian, kecakapan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
3. Memahami struktur organisasi dan tupoksi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bombana

<p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>9. Peraturan Bupati Bombana Nomor 9 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bombana</p>	
Keterkaitan	Perlatan /Perlengkapan
SK TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal Computer/laptop 2. Printer 3. ATK 4. Form Pengaduan 5. Handphone
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila tidak dilaksanakan penanganan pengaduan, maka masyarakat/pelanggan tidak dapat menyalurkan aspirasi dan beresiko terjadi permasalahan hukum	<p>Copy berkas pengaduan harus disimpan sebagai arsip (manual) Bukti aduan dan jawaban melalui online (website, email, media sosial) direkapitulasi dan diarsipkan.</p> <p>Laporan penanganan pengaduan masyarakat per semester.</p>

**BAGAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

No	Kegiatan	Mutu Baku						Ket		
		Admin	Sekretaris	Ketua	Penasehat	Pejabat ditiap Bidang	Persyaratan		Waktu	Output
1	Menerima, mencatat dan mengagendakan pengaduan masyarakat baik melalui form atau melalui website, email, media sosial kemudian disampaikan ke Sekretaris						Bukti Pengaduan (lembar aduan yang sdh terisi) atau screenshot chat/isi aduan (dari email, website, media sosial)	60 Menit	Rekapitulasi Aduan	Memulai Alur
2	Menelaah dan menyampaikan materi aduan ke Grup WA Tim Aduan Satpol PP untuk diteruskan oleh Ketua Tim						Bukti Pengaduan	24 Jam	Bukti chat WA	Proses
3	Ketua Tim Meneruskan kepada pejabat di bidang terkait agar menyiapkan jawaban						Bukti chat di WA	24 Jam	Bukti Disposisi	Proses

4	Membuat jawaban dan disampaikan kepada Ketua						Dokumen Jawaban	24 Jam	Dokumen Jawaban	Proses
5	Ketua Tim meneruskan kepada penasehat terkait jawaban yang dibuat						Bukti Chat di WA, Dokumen jawaban	24 Jam	Bukti Disposisi	Proses
6	Penasehat melakukan verifikasi atas Jawaban yang sudah dibuat lalu hasilnya disampaikan ke ketua						Bukti Chat di WA, Dokumen jawaban	24 Jam	Bukti Disposisi	Proses
7	ketua melakukan verifikasi atas Jawaban yang sudah dibuat lalu hasilnya disampaikan ke admin						Bukti Chat di WA, Dokumen jawaban	24 Jam	Bukti Chat di WA, Dokumen jawaban	Proses
8	Konfirmasi Jawaban Kepada Pengadu sesuai sumber aduan						Bukti Dokumen	24 Jam	Dokumen Jawaban	Alur selesai