



## Kecamatan Jabon

Jalan Majapahit No 01 Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo 61276

0343852008

[jabon.sidoarjokab.go.id](http://jabon.sidoarjokab.go.id)

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Jabon

# Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 100.3.3/16/438.7.17/2024

## Persyaratan

1. Pengaduan Secara Lisan dan Tulisan
2. Pengaduan Melalui Layanan Pengaduan (Lapor / Medsos / media lainnya)
3. Identitas Resmi Pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Kecamatan Jabon

Jalan Majapahit No 01 Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo 61276

0343852008

[jabon.sidoarjokab.go.id](http://jabon.sidoarjokab.go.id)

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Jabon



### FLOWCHART SOP-AP

OPD : Kecamatan Jabon  
Bidang / Seksi : Sub Bagian Umum dan Kepegawajian  
Aktivitas : Penanganan Pengaduan Masyarakat

NO	URAIAN KEGIATAN	MUTU BAKU		KETERANGAN	
		PETUGAS YANG MENANGGANI PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU (DALAM MENIT)	OUTPUT
1	Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan maupun tertulis		MEDIA SOSIAL, HOTLINE KECAMATAN, SERTA LEMBAR PENGADUAN, DAN KOTAK PENGADUAN	10	Pengaduan Secara Lisan dan Tulisan; Pengaduan Melalui Medsos; Identitas Resmi Pengadu.
2	Petugas Menerima dan Mencatat Pengaduan untuk diselesaikan		HP HOTLINE dan KOTAK MASUK PENGADUAN	10	Pengaduan masyarakat
3	Petugas penerima aduan melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan			30	Jawaban dari Masyarakat
4	Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/tindak lanjut			30	Pengaduan akan kembali ke petugas penerima aduan jika tidak sesuai dengan wilayah atau bagian yang diadakan
5	Petugas penerima aduan menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait			30	Hasil pengaduan akan diberikan kepada pemohon maksimal 1x24 jam

1. Pemohon menyampaikan aduannya secara lisan maupun tulisan
2. Petugas Menerima dan Mencatat Pengaduan untuk diselesaikan
3. Petugas penerima aduan melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan
4. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/tindak lanjut
5. Petugas penerima aduan menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait

### Waktu Penyelesaian

24 Jam

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Kecamatan Jabon

Jalan Majapahit No 01 Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo 61276

0343852008

[jabon.sidoarjokab.go.id](http://jabon.sidoarjokab.go.id)

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Kecamatan Jabon

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

Pengaduan ditangani secara tatap muka dan virtual.

pengaduan diselesaikan dengan cara memberikan solusi terbaik kepada pemohon

pengaduan diselesaikan dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan