



Kecamatan Jabon

Jalan Majapahit No 01 Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo 61276

0343852008

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

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	
		PEMOHON	PETUGAS YANG MENANGANI 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

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