

PEMERINTAH KOTA BANDUNG
KECAMATAN MANDALAJATI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Jalan Pasir Impun No. 33-A Kota Bandung



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG
KECAMATAN MANDALAJATI**

Nomor SOP	8.5.1.2.03
Tanggal Pembuatan	26 Desember 2018
Tanggal Revisi	24 Desember 2019
Tanggal Efektif	1 Januari 2021
Disahkan oleh	CAMAT MANDALAJATI
Judul SOP	Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011	1. Pelaksana S1/D3/SLTA menguasai Komputer 2. Subag Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi minimal S-1 3. Memahami peraturan perundang-undangan
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	1. Komputer / PC/ Laptop 2. ATK 3. Printer 4. Form Pengaduan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Petugas Pelayanan	Petugas Pengaduan	Kasubag Kepegawaian	Staf Bagian Umum dan Kepegawaian	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pelapor melaporkan kedatangannya ke bagian pelayanan	Mulai					Identitas, Form Pengaduan	5 Menit	Data Pelapor, Form Pengaduan	
2	Petugas pelayanan menghubungi bagian pengaduan masyarakat							5 Menit		
3	Petugas pengaduan menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan Kasi/Kasubag yang terkait permasalahan pelapor.						Peraturan Perundang-undangan, Perwal, dan data pendukung lainnya	60 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	
4	Pelapor menerima layanan informasi, dan layanan konsultasi.	Selesai					Berkas Pendukung	5 Menit	Form Penerimaan Pengaduan	

