

PEMERINTAH KOTA BANDUNG
KECAMATAN MANDALAJATI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK 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 Tidak Langsung

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik

Kualifikasi pelaksana

1. Pelaksana S1/D3/SLTA menguasai Komputer
2. Subag Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi minimal S-1
3. Memahami peraturan perundang-undangan

Keterkaitan

Penerimaan Pengaduan Secara Tidak Langsung

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer / PC/ Laptop
2. ATK
3. Printer
4. Form Pengaduan

Peringatan

Pencatatan dan pendataan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Admin/ Petugas	Camat	Kasubag Kepegawaian	Kasi/ Kasubag/ Lurah	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Laporan pengaduan masyarakat	Mulai					Identitas	5 Menit	Data Pelapor	
2	Menerima laporan pengaduan masyarakat dan melaporkan pengaduan masyarakat kepada pimpinan						dokumen laporan pengaduan	10 Menit	Hasil Identifikasi	
	Disposisi pengaduan masyarakat oleh pimpinan						dokumen laporan pengaduan	10 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	
	Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan Kasi/Kasubag/Lurah yang terkait pengaduan.						Berkas pengaduan, Peraturan Perundang-undangan, Perwal, dan data pendukung lainnya	30 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	
3	Menindaklanjuti pengaduan pelapor						Berkas pengaduan, Peraturan Perundang-undangan, Perwal, dan data pendukung lainnya	60 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	
	Menginfomarsikan hasil tindaklanjut kepada pelapor						Berkas pengaduan, Peraturan Perundang-undangan, Perwal, dan data pendukung lainnya	5 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	
4	Pelapor menerima layanan informasi, dan layanan yang dibutuhkan.	Selesai					Berkas Pendukung	5 Menit	Hasil Identifikasi, analisis, dan hasil verifikasi	

