



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KAPUAS HULU**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Tanggal Revisi

Tanggal Pengesahan

Disahkan oleh

SOP

15 Juni 2023

16 Juni 2023

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Kabupaten Kapuas Hulu, 2023



Nama SOP

PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum

1. Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
2. Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 54 / DKIS / 2021 Tanggal 18 Januari 2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kabupaten Kapuas Hulu
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tentang Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Petugas Pengaduan Masyarakat Memiliki Kemampuan:
 - a. Memahami Pendokumentasian , Kearsipan, dan pengelola Informasi
 - b. Memahami dan dapat menguasai teknologi Pengaduan Masyarakat

Keterkaitan

1. SOP Surat Masuk
2. SOP Surat Keluar

Peralatan/Perlengkapan

1. Meja Pengaduan Masyarakat
2. Surat Elektronik
2. Komputer, Printer, ATK
3. Rekap Pengaduan Masyarakat

Peringatan

Jika pelaksanaan prosedur tidak tertib maka SKPD tidak dapat melakukan pengukuran sejauh mana kinerja SKPD telah dicapai

Pencatatan dan Pendataan

1. Dokumen Rekap Pengaduan Masyarakat

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kabid	Admin Lapor	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4		6	7	8	9
1	Pengaduan dilaporkan melalui aplikasi lapor.go.id, media sosial, email dan surat					- Komputer	30 menit	Laporan Aduan
3	Pengaduan diterima dan didisposisi ke unit terkait (untuk aduan lewat aplikasi Lapor)					- Komputer	10Menit	Lembar disposisi
4	Melakukan analisis aduan dan menentukan langkah tindak lanjut					- Komputer	1 Minggu	Analisis Aduan
5	Sekretaris DPMD melaporkan hasil tindak lanjut kepada Kepala Dinas					- Komputer	1 Jam	Keputusan tindak lanjut
6	Kepala Dinas Memberikan Perintah Kepada Sekretaris terkait tindak lanjut tersebut					- Komputer	1 Minggu	- SK Tim Penanganan Aduan
7	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada admin LAPOR Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa					- Komputer	10 menit	- Pemberitahuan Tindak Lanjut Aduan
8	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui aplikasi lapor.go.id dan					- Komputer	10 menit	- Informasi Tindak Lanjut
9	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor					-		-