



**PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
KECAMATAN BUKIT INTAN**

NOMOR SOP : 079/ 14 /SOP/KEC.BI/IV/2023

TANGGAL PEMBUATAN : 03 April 2023

DISAHKAN OLEH : Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang



Yansyah Tri Darmawan Putra, S.STP
NIP. 197601101996021003

NAMA SOP : Layanan Pengaduan dan Pelaporan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038),
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679),
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik,
4. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi ,Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam Wilayah Kota Pangkalpinang.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami Peraturan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Pengelolaan Pengaduan,
2. Menguasai Microsoft Word dan Excel,
3. Bersikap ramah dan berkepribadian baik.

Keterkaitan :

SOP Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bukit Intan.

Peralatan/Perlengkapan :

Komputer, scanner, bullpoint.

Peringatan :

Layanan pengaduan dan pelaporan tidak akan selesai pada waktu yang telah ditentukan, jika persyaratan dan infrastruktur tidak dipenuhi.

Pencatatan dan Pendataan :

Disimpan sebagai arsip pada OPD Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang.

LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN

A. Data Kegiatan

| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| 1. Judul SOP | Layanan Pengaduan dan Pelaporan |
| 2. Jenis Kegiatan | Pelayanan Masyarakat |
| 3. Penanggung Jawab | |
| a. Produk | Camat |
| b. Pelaksanaan Kegiatan | OPD Kecamatan Bukit Intan |
| 4. Scope (Ruang lingkup) | Wilayah Kecamatan Bukit Intan |

B. Identifikasi Kegiatan

| | |
|----------------|---|
| Judul Kegiatan | Layanan Pengaduan dan Pelaporan |
| Langkah Awal | Pemohon membawa dokumen dan laporan permasalahan |
| Langkah Utama | Petugas melakukan inventarisasi pelaporan dan pengaduan |
| Langkah Akhir | Menyerahkan dokumen atau tindak lanjut hasil pengaduan dan pelaporan kepada pemohon |

C. Identifikasi Langkah

| | |
|----------------------|--|
| Langkah Awal | 1. Pemohon mengajukan pelaporan/ pengaduan terkait permasalahan pelayanan yang ada di wilayah Kecamatan Bukit Intan dengan membawa fotokopi identitas diri dan dokumen pendukung terkait pengaduan, 2. Petugas pengaduan menerima surat/ form pengaduan dan berkas/dokumen pendukung yang akan ditindaklanjuti. |
| Langkah Utama | 1. Petugas pengaduan memvalidasi form serta berkas dokumen yang akan menjadi dasar pengaduan. 2. Petugas pengaduan menyelesaikan permasalahan dengan melibatkan pejabat terkait pengaduan. 3. Petugas pengaduan memberikan hasil tindaklanjut kepada pemohon. |
| Langkah Akhir | 1. Petugas pengaduan memberikan penjelasan dan menyerahkan dokumen/laporan hasil tindak lanjut permasalahan kepada pemohon. 2. Pemohon memberi tandatangan sebagai bukti pengaduan sudah selesai diproses dan diterima kembali. |

D. Persyaratan

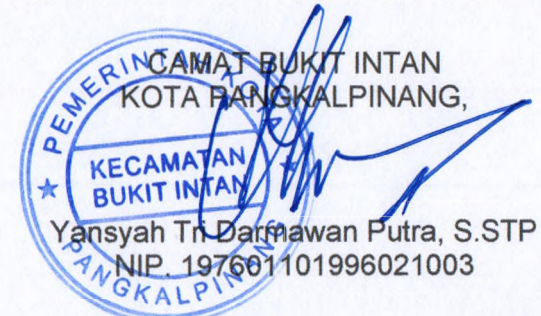
| |
|--|
| 1. Fotokopi identitas diri 2. Surat pengaduan dan pelaporan; 3. Dokumen pendukung terkait pengaduan. |
|--|

E. Waktu Penyelesaian

| |
|----------------|
| 1 s.d. 14 Hari |
|----------------|

F. Biaya

| |
|--------|
| Gratis |
|--------|


 CAMAT BUKIT INTAN
 KOTA BANGKALPINANG,
 Yansyah Tri Darmawan Putra, S.STP
 NIP. 197601101996021003

| No. | Uraian Prosedur | Pemohon | Pelaksana | | Mutu Baku | | | Ket |
|-----|--|--|-------------------|---------------------|---|----------------|------------------------------------|-----|
| | | | Petugas Pengaduan | Kasi/Sekcam/ Camat | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Pemohon mengajukan Surat/Form Pengaduan dan berkas/dokumen sebagai bukti atau dasar pengaduan beserta fotokopi identitas diri. | <pre>graph TD Mulai([Mulai]) --> P1[] P1 --> D1{ } D1 -- T --> Mulai D1 -- Y --> P2[] P2 --> IO1[/ /] IO1 --> P3[] P3 --> Selesai([Selesai])</pre> | | ❖ Berkas permohonan | 5 menit | Berkas Pemohon | | |
| 2. | Petugas Pengaduan menerima memeriksa /memverifikasi form pengaduan dan berkas pengaduan kemudian discan yang tersambung ke komputer khusus pengaduan. | | | | ❖ Komputer, Printer ❖ Server ❖ Jaringan Komunikasi ❖ Scanner | 5 menit | Data Arsip Dokumen | |
| 3. | Petugas pelayanan dokumen memvalidasi berkas dokumen pengaduan yang akan ditindaklanjuti, Apabila berkas tidak valid, berkas tidak diproses dan dikembalikan kepada pemohon. | | | | ❖ Berkas Pemohon | 15 menit | Data Arsip Dokumen, Berkas Pemohon | |
| 4. | Petugas pelayanan pengaduan meregister berkas dan mengantarkan form pengaduan serta bukti dukung kepada pejabat yang berwenang. | | | | ❖ Berkas Pemohon | 5 menit | Berkas Pemohon | |
| 5. | Pejabat berwenang menindaklanjuti berkas pemohon pengaduan dan pelaporan. | | | | ❖ Berkas Pemohon ❖ Bullpoint | 2 menit | | |
| 6. | Petugas Pengaduan memberikan hasil tindaklanjut dari pejabat terkait memberikan laporan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon. | | | | ❖ Berkas Pemohon | 2 menit | Berkas Pemohon | |
| 7. | Pemohon memberi paraf/tandatangan pada form pengaduan sebagai bukti pengaduan selesai diproses dan ditindaklanjuti. | | | | ❖ Berkas Pemohon ❖ Bullpoint | 2 menit | Berkas Pemohon | |
| | | | | | Total waktu | 36 menit | | |