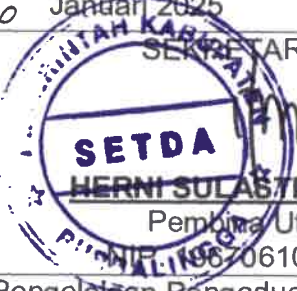




**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
PURBALINGGA**

NOMOR SOP	700/0232 / SOP/ 2025
TGL. PEMBUATAN	6 Januari 2025
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	6 Januari 2025
DISAHKAN OLEH	SEKRETARIS DAERAH HERNI SULASTI, S.H., M.H., C.Fr.A. Pemula Utama Madya NIP. 19670610 199503 2 002
NAMA SOP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 4. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 107 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga	1. Memahami ketentuan tentang Pelayanan Publik; 2. Memahami mengenai proses penanganan pengaduan 3. Menguasai ketrampilan komputer dan <i>website</i>; 4. Memiliki tingkat ketelitian, kecekatan dan kecermatan kerja yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
1. SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1. Form Pengaduan 2. Komputer/ laptop 3. Jaringan Internet 4. Printer
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Aduan masyarakat yang tidak jelas identitasnya tidak dilayani	Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

FLOWCART SOP PENANGANAN ADUAN MASYARAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		SEKDA	Asisten/Kepala OPD/Kabag	Admin	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan yang disampaikan oleh pihak penerima layanan				1. Pengaduan tertulis 2. Pengaduan lisan	15 menit	Informasi Pengaduan	
2.	Mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi, mencatat pengaduan ke dalam form yang disediakan, serta meneruskan Formulir aduan				1. Formulir Aduan 2. Buku Register Pengaduan 3. Tanda terima aduan	30 menit	Data – data pengaduan	
3.	Menverifikasi berkas administrasi pengaduan				Berkas pengaduan	1 hari	Berkas pengaduan	
4.	Melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis dalam rangka menelaah pengaduan				Berkas Pengaduan	3 hari	Berkas Pengaduan	
5.	Menyusun telaahan usulan penyelesaian permasalahan				Telaahan staf	3 hari	Telaahan staf	
6.	Menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat				Telaahan staf	1 hari	Disposisi SEKDA	
7.	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pemohon				Jawaban Pengaduan	1 hari	Penyelesaian Pengaduan	

