












(SOP) PELAYANAN PENGADUAN LANGSUNG

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|--------|-----------|-------------|-------|-----------|---------|-------------------------------------|--------------|-------------------------------|------------------------|------------------------|
| | | Petugas Meja Piket/Informasi (Staf) | Petugas Loker Pengaduan (Staf) | Kasubag | Kasie | Sekcam | Camat | Kelengkapan | Waktu | Output | | | | | | |
| 1 | Mengisi buku tamu dan ambil nomer antrian |  | | | | | | | | Buku Tamu | 2 menit | Identitas dan Jenis Pelayanan | | | | |
| 2 | Mencatat identitas (Nama, Alamat, No Tlp, tanda tangan), Mendengarkan dan mencatat substansi pengaduan (Uraian pengaduan atas pelayanan, tempat dan waktu pengaduan) dan meneruskan kepada pejabat yang berwenang | Ya |  | | | | | | | | | Buku Aduan | 10 menit | Berkas , dokumen pendukungnya | | |
| 3 | Memeriksa substansi aduan dari aspek kewenangan, Jika bagian dari kewenangan di respon atau di tanggapi secara langsung, Jika tidak mampu di selesaikan di teruskan kepada Sekcam | | Ya |  | | | | | | | | | Berkas Aduan | 3 menit | Hasil Pencatatan Aduan | |
| 4 | Memeriksa substansi aduan dari aspek kewenangan, Jika bagian dari kewenangan di respon atau di tanggapi secara langsung (respon berupa penyelesaian pengaduan atau rencana perbaikan pelayanan) Jika tidak mampu di selesaikan di teruskan kepada CAMAT | | | Ya |  | | | | | | | | | Berkas Aduan | 3 menit | Hasil Pencatatan Aduan |
| 5 | Memeriksa substansi aduan dari aspek kewenangan, Jika bagian dari kewenangan di respon atau di tanggapi secara langsung (respon berupa penyelesaian pengaduan atau rencana perbaikan pelayanan) dan hasilnya di catat oleh petugas pengaduan. Jika bukan wewenang CAMAT maka dokumen aduan dan pengadu di teruskan ke instansi lainnya yang berwenang | | | |  | | | | | Ya | | | | Berkas Aduan | 10 menit | Penyelesaian Aduan |
| 6 | Mencatat laporan hasil tindak lanjut aduan | |  | | | | | | | | | Hasil Pencatatan Penyelesaian Aduan | 2 menit | Pengarsipan hasil Aduan | | |

" Waktu Penyelesaian adalah 30 menit - BIAYA : GRATIS (Rp.0) "

Keterangan :

-  : Awal / Akhir dari Prosedur
-  : Berjalannya Proses Prosedur
-  : Pengambilan Keputusan (Ya/ Tidak)
-  : Arah prosedur (Berkas disetujui/diproses)
-  : Arah prosedur (Berkas tidak disetujui/diperbaiki)

Pengaduan Langsung Melalui :

Pengadu mendatangi langsung petugas pengaduan pada Kantor Kecamatan Sirimau