








(SOP) PELAYANAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Admin	Kasubag	Kasie	Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Memeriksa identitas pengadu, jika tidak jelas di abaikan. substansi aduan dari aspek kewenangan, jika bagian dari kewenangan di respon atau di tanggapi secara langsung, Jika tidak mampu di selesaikan di teruskan kepada Pejabat berwenang	 Ya Tidak Tidak					Pencatatan Aduan	5 menit	Identitas substansi pengaduan
2	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 Tidak	Ya Tidak			Pencatatan Aduan	5 menit	Proses aduan
3	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	Ya		Tidak	Pencatatan Aduan	5 menit	Proses aduan
4	Memeriksa substansi aduan dari aspek kewenangan, jika bagian dari kewenangan di respon atau di tanggapi (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		Pencatatan Aduan	10 menit	Penyelesaian Aduan
5	Menyampaikan kebijakan penyelesaian aduan atau rencana perbaikan pelayanan kepada pengadu						Hasil Pencatatan Penyelesaian Aduan	5 menit	Informasi hasil penyelesaian 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 Tidak Langsung Melalui :

Kotak Saran pada Kantor Kecamatan Sirimau

Email : kecamatansirimau@gmail.com

SMS/Tip/Whatsapp kepada petugas pengaduan : 082248884867

SMS Lapor : ke Nomor 1708