


**PEMERINTAH KOTA MADIUN
SEKRETARIAT DAERAH**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA MADIUN SEKRETARIAT DAERAH</p>	Nomor SOP	1.4.1.7
	Tanggal Pembuatan	30 Agustus 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tangga Pengesahan	30 Agustus 2022
	Disahkan oleh	Sekretaris Daerah
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
<p>1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;</p> <p>3 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020;</p> <p>4 Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2021.</p>		S1
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
		<p>1 Alat Tulis Kantor (ATK)</p> <p>2 Telepon</p> <p>3 Komputer dan jaringan internet</p> <p>4 Ruang pengaduan</p> <p>5 Kotak pengaduan</p>
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu		Pencatatan pada Buku Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		KABAG	SUBKOORDINATOR	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat pengaduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada Kabag			Mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan Subkoordinator terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Kabag				Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	10 menit	Pengaduan yang sudah terklarifikasi	
3	Menganalisa, merumuskan, mengadakan rapat jika diperlukan dan mengambil keputusan dalam menindaklanjuti pengaduan serta memerintahkan kepada Subkoordinator untuk membuat jawaban pengaduan				Pengaduan yang sudah terklarifikasi	maks 10 hari	Keputusan tindak lanjut pengaduan	SOP Penyelenggaraan Rapat Dinas
4	Membuat jawaban berdasarkan keputusan Kabag, kemudian memerintahkan kepada JFU untuk menyampaikan jawaban ke pengadu				Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	
5	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya			Selesai	Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumentasikan	

