

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS SOSIALDUKCAPIL PROVINSI JAMBI**

No	KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU		
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala OPD	Waktu (menit)	Output	
1.	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha	●						-	
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD		■				Surat Pengaduan Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD, surat pengaduan	1 Jam Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD	
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan					■	Surat Pengaduan	3 Hari Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari kepala OPD	
4.	Menerima disposisi dari Kepala OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan				■		Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala OPD	1 Jam Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan			■			Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam Surat pengaduan ditindaklanjuti petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.		■				Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 Hari Laporan Hasil Pemeriksaan	
7.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan.		■				Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam Draft awal surat hasil lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang.			◆			Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam Draft awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Kepala OPD				◆		Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam Dokumen surat yang telah ditanda tangani	
10.	Menelaah, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan.		■				Draft final laporan hasil pemeriksaan	30 Menit Penyimpanan arsip	

11. Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.

Surat yang telah di tanda tangani

**FORMULIR
PENGADUAN MASYARAKAT**

Jenis Pengaduan :

Saran / Pertanyaan / Informasi

Pengaduan / Keluhan / Masalah

ISI PENGADUAN :

DATA PELAPOR

NAMA PELAPOR :

ALAMAT :

JENIS KELAMIN :

TELP/HP :

EMAIL :

Harap diisi dengan lengkap dan benar ! Pengaduan anda akan

ditangani semestinya dan kerahasiaan pengirim DIJAMIN

Jambi,

(_____)

Nama Pelapor