

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN PALARAN	Nomor SOP	000.8.3.3/0957/400.02
	Tanggal Pembuatan	06 Januari 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	06 Januari 2025
	Disahkan Oleh	  CAMAT PALARAN
Nama SOP		Muhammad Dahlan, S.STP, M.Si NIP. 198005071999121001 PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional	1. Memiliki disiplin waktu 2. Memahami cara pengoperasian website
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN 1. Komputer/laptop 2. ATK 3. Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		CAMAT	SEKRETARIS	KASUBBAG / KASI	STAF	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada sekretaris					Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada buku pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kasubbag/kasi terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Camat					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 sekretaris untuk membuat jawaban pengaduan					Pengaduan yang sudah terklarifikasi	Maksimal 10 hari	Keputusan tindak lanjut pengaduan	SOP Rapat Dinas
4	Sekretaris membuat jawaban berdasarkan keputusan Camat, kemudian memerintahkan kepada JFU untuk menyampaikan jawaban ke pengadu					Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	
5	JFU menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya					Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumentasikan	