



DINAS SOSIAL KOTA BLITAR

NO. SOP : 188 / / 410.105/ 2023
 TGL. PEMBUATAN : 10 Januari 2023
 TGL. REVISI : 19 Januari 2024
 TGL. PENGESAHAN : 19 Januari 2024
 DISAHKAN OLEH :


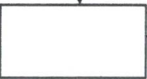
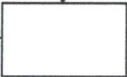
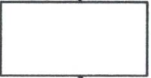
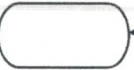
KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BLITAR

SAD SASMINTARTI, S.H.,M.M

NIP. 196601191986022002

NAMA SOP : PENYALURAN PENGADUAN MASYARAKAT

<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan 4. Peraturan Walikota Blitar Nomor 49 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Blitar; 	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan tanggung jawab 2. Memahami etika pelayanan publik 3. Menguasai ilmu komunikasi yang baik
<p>KETERKAITAN</p> <p>SOP Pelayanan Urusan Sosial</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware) 2. ATK 3. Formulir aduan 4. Telepon Seluler 5. Formulir Penerimaan Pengaduan 6. Formulir Penyaluran Pengaduan Bukan Kewenangan
<p>PERINGATAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat tertundanya respon atas pengaduan dari masyarakat. 2. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. 3. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana 	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas penerima pengaduan mencatat setiap aduan lewat sms website secara manual dan komputer. 2. Petugas penerima pengaduan menuliskan aduan melalui SMS dalam format formulir aduan. 3. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan. 4. Mencatat status perkembangan setiap aduan

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pengaduan	Tim Pengelola Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima dan mengagendakan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung serta melaporkan ke sekretaris					Kartu Identitas, Bukti pengaduan	5 menit	Formulir aduan, Buku Penerimaan pengaduan	
2.	Melaporkan ke Kepala Dinas adanya laporan pengaduan					Formulir aduan, Buku Penerimaan pengaduan	10 menit	Data Pengaduan	
3.	Mendisposisi untuk segera dilakukan rapat tim pengaduan					Data Pengaduan	10 menit	Data Pengaduan dan lembar disposisi	
4.	Pembahasan terkait aduan dan tindak lanjut terhadap keputusan atas penyelesaian pengaduan					Data Pengaduan dan lembar disposisi	30 menit	Hasil Keputusan Penyelesaian Pengaduan	
5.	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengadu					Hasil Keputusan Penyelesaian Pengaduan	10 menit	Berita Acara Penyelesaian Aduan	