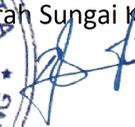


 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KELURAHAN SUNGAI KELEDANG	Nomor SOP	: 800/1.18/400.09.001
	Tanggal Pembuatan	: 7 Desember 2020
	Tanggal Revisi	: 12 Januari 2022
	Tanggal Efektif	: 12 Januari 2022
	Disahkan oleh	:  Lurah Sungai Keledang  RAHMADI, S.P. NIP. 19820831 200502 1 004
KASI KESEJAHTERAAN & PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Penyusunan SOPAP 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1. Pendidikan SMA 2. Memahami Persyaratan dimaksud 3. Mengerti Alur/Mekanisme Proses Pengaduan
Keterkaitan SOP	Peralatan/Perlengkapan
	1. ATK 2. Telepon 3. Komputer 4. Printer
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Penanganan Pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan masyarakat	Buku Laporan pengaduan

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Kasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat dari berbagai sarana, mencatat, dan pihak serta melaporkan kepada Lurah			Pengaduan Masyarakat	45 Menit	Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
2	Menerima laporan dari Kasi dan memberikan arahan kepada Kasi untuk menangani pengaduan			Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	15 menit	Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
3	Menerima arahan, melakukan koordinasi dengan Babinkamtibmas dan Babinsa, melakukan tindakan terkait dengan permasalahan yang ada dengan mediasi dengan antara pengadu dan yang diadukan, dan membuat laporan			Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	120 menit	Laporan pengaduan masyarakat	
4	Menerima laporan penanganan pengaduan dari Kasi dan memerintahkan kepada Sekretaris untuk menghimpun			Laporan pengaduan masyarakat	30 Menit	Laporan pengaduan masyarakat yang telah dihimpun	