



**Pemerintah Kabupaten Buleleng**  
**Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng**

**SEKRETARIAT**

Nomor SOP	:	
Tanggal	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh		Kepala Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng  <b><u>Drs. I Nyoman Wisandika</u></b> NIP. 19661008 199803 1 001
Nama SOP		<b>Layanan Pengaduan Masyarakat</b>

#### **Dasar Hukum**

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 54 Tahun 2019 Tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng

#### **Keterkaitan SOP**

#### **Peringatan**

Apabila prosedur tidak dijalankan dengan baik maka proses layanan pengaduan masyarakat tidak akan berjalan efektif

#### **Kualifikasi Pelaksana**

1. Memahami tupoksi admin dan pejabat penghubung
2. Dapat mengoperasikan komputer/internet
3. Memiliki sikap ramah, disiplin, responsif dan sopan

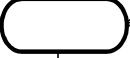
#### **Peralatan/ Perlengkapan**

1. Laporan email/website/telepon

#### **Pencatatan & Pendataan**

1. Mencatat laporan aduan masyarakat



URAIAN PROSEDUR										
No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat	Admin	Pejabat Penghubung	Kepala SKPD	Sekretariat/Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Melaporkan aduan melalui email/website/telepon						Aduan Masyarakat	1 hari kerja	Pencatatan dan Pengaduan	Aduan masuk, data tambahan (foto, gambar dsb) nama pelapor, identitas, judul, isi laporan, SKPD terkait
2	Menerima, memverifikasi dan mengklasifikasi aduan masyarakat. Jika tidak memenuhi kelengkapan aduan dikembalikan ke masyarakat, jika memenuhi syarat diteruskan ke pejabat penghubung SKPD terkait		Tidak				Data tambahan (foto, gambar dsb), nama pelapor, identitas, judul, isi laporan, SKPD terkait	1 hari kerja	Pengaduan	Aduan masyarakat yang masuk direspon oleh admin dengan : Verifikasi dan klarifikasi meliputi data, nama pelapor, judul, isi laporan; Menyampaikan ke SKPD terkait ; Apabila tidak ada tanggapan atau respon dari pengadu untuk melengkapi berkas
3	Menerima, menelaah, memverifikasi dan merespon pengaduan masyarakat			Ya			Pengaduan Masyarakat	1 hari kerja	Pencatatan dan pengaduan	Admin memberitahukan kepada pengadu bahwa aduan sudah diproses dan disampaikan ke SKPD terkait

4	Menelaah pengaduan dan membubuhkan petunjuk							Nota Dinas	1 hari kerja	Nota Dinas dan disposisi	Pejabat penghubung membuat nota dinas melalui Sekretaris untuk menyampaikan pengaduan yang telah diadakan
5	Menelaah pengaduan dan petunjuk pimpinan untuk tindak lanjut penyelesaian/perbaikan							Nota Dinas	7 hari kerja	Konsep jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan	Kepala SKPD mendisposisi nota dinas untuk memperoleh tanggapan kepada pejabat yang dibawahnya
6	Menerima, menelaah konsep tindak lanjut penyelesaian. Jika tidak memenuhi jawaban penyelesaian dikembalikan untuk perbaikan, jika memenuhi syarat diteruskan ke pejabat penghubung							Konsep jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan	7 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	
7	Meneruskan jawaban tindak lanjut penyelesaian kepada admin							Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	1 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	
8	Meneruskan jawaban tindak lanjut penyelesaian kepada masyarakat							Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	1 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	Admin menerima jawaban dari SKPD
9	Menerima jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan							Jawaban pengaduan	1 hari kerja	Dokumentasi jawaban pengaduan	Admin menyampaikan respon dari SKPD ke pengadu