



**SKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

BAGIAN UMUM

NOMOR SOP : SOP/II.A.c.03/SETWANKABLABURA/2018

TGL. PEMBUATAN : 02 Juli 2018

TGL. REVISI : -

TGL. EFEKTIF : 01 Agustus 2018

DISAHKAN OLEH : **KEPALA BAGIAN**

**Dahniar, S.Pd
Penata Tk. I**

NIP. 19680614 199403 2 003

NAMA SOP : **PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG**

DASAR HUKUM :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PermenPAN No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms.Office
2. Mampu berkomunikasi dengan baik

KETERKAITAN :

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Mesin Fotocopy

PERINGATAN :

Apabila penanganan pengaduan langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Rekapitulasi penanganan pengaduan

SOP PENANGANAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu	Petugas Informasi	Kasubbag Humas	Kabag Umum	Sekretaris Dewan	Pimpinan Dewan	Komisi Terkait	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Memberikan Pengaduan secara lisan kepada Sekretariat Dewan melalui petugas Informasi								- Form Pengaduan	5 Menit	- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	
2.	Mencatat dalam buku Pengaduan dan merespon Pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasi ke Kasubbag Humas								- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
3.	Mempelajari dan menelaah Pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kabag Umum								- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
4.	Mempelajari dan menelaah Pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Setwan							Ya	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
5.	Mempelajari dan menelaah pengaduan kemudian menginformasikan ke Pimpinan Dewan terkait pengaduan								- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
6.	Mempelajari dan menelaah pengaduan kemudian memerintahkan komisi terkait untuk menangani pengaduan langsung								- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
7.	Mempelajari dan menelaah pengaduan kemudian menerima pengadu untuk mendiskusikan pengaduan (aspirasi masyarakat)								- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
8.	Menerima hasil penyelesaian Pengaduan								- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi	