



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

**BAGIAN UMUM**

NOMOR SOP : SOP/II.A.c.04/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 : PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

**DASAR HUKUM**

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. Mampu memahami organisasi
2. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms.Office
3. Memeiliki teliti, jujur dan bertanggungjawab

**KETERKAITAN**

1. SOP Surat Masuk

**PERALATAN/PERLENGKAPAN**

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Mesin Fotocopy
5. Telepon
6. Fax
7. Email
8. Website

**PERINGATAN**

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

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

1. Form Pengaduan

**SOP PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG**

No.	Kegiatan									Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Informasi	Kasubbag Humas	Kabag Umum	Sekretaris Dewan	Pimpinan Dewan	Peserta Rapat	Bagian Persidangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan Pengaduan secara tulisan kepada Sekretariat Dewan melalui petugas informasi									Pengaduan secara lisan	10 Menit	Pengaduan secara lisan	
2.	Mencatat dalam buku Pengaduan dan merespon Pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasikannya kepada Kasubbag Humas									Pengaduan	10 menit	Pengaduan	
3.	Mempelajari dan menelaah Pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kabag Umum									Pengaduan	1 jam	Pengaduan	
4.	Mempelajari dan menelaah Pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Sekwan									Pengaduan	1 jam	Pengaduan	
5.	Mempelajari dan menelaah pengaduan kemudian menginformasikan ke Pimpinan Dewan terkait pengaduan									Pengaduan	1 hari	Pengaduan	
6.	Menerima informasi pengaduan kemudian menetapkan jadwal rapat pembahasan terkait dengan isi aduan dan menugaskan Sekretaris Dewan untuk mempersiapkan penjadwalan rapat pembahasan tersebut									Pengaduan	10 Menit	Pengaduan Disposisi	Pengaduan tidak langsung bersumber dari : 1. Kotak pengaduan 2. Surat 3. Teknologi informasi
7.	Menugaskan Kabag Umum dan Kabag Persidangan mempersiapkan penjadwalan dan rapat pembahasan tersebut (termasuk mengundang pelapor, terlapor dan pihak-pihak terkait dengan pengaduan)									Disposisi	1 jam	Jadwal Rapat	
8.	Melaksanakan rapat pembahasan terkait pengaduan									Jadwal Rapat	1 hari	Jadwal Rapat	

9.	Membuat Notulen hasil rapat pembahasan terkait pengaduan dan memberikan ke Bagian Humas untuk ditindaklanjuti	Tidak							Jadwal Rapat	30 Menit	Notulen hasil rapat	
10.	Menerima notulen hasil rapat pembahasan terkait pengaduan dan membuat surat balasan untuk menjawab pengaduan								Notulen hasil rapat	30 Menit	-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	SOP Pengelolaan Surat Keluar
11.	Menerima surat balasan jawaban pengaduan								-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	2 hari	Pengaduan yang telah dicatat	Surat jawaban yang sudah ditandatangani Sekretaris ditembuskan ke Pimpinan Dewan