



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

සාමාන්‍ය ජනතාවගේ සේවයේ යෙදවීමට

Kantor 1 : Jalan Jendral Sudirman No. 1 Bantul

Kantor 2 : Komplek Perkantoran Terpadu Pemda Bantul, Manding, Trirenggo Bantul

Kode Pos 55714 Telepon (0274) 368302, 368778

Email: dpk@bantulkab.go.id Website: <https://dispusip.bantulkab.go.id/>

Nomor SOP

000-8.3.3/024

Tanggal Pembuatan

8 September 2020

Tanggal Revisi

24 Januari 2024

Tanggall Efektif

24 Januari 2024

Disahkan oleh

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Nama SOP

Penanganan Aduan Masyarakat Langsung

DASAR HUKUM

- | | |
|---|--|
| 1 | UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2 | UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik |
| 3 | Peraturan Presiden RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik |
| 4 | Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul |

KUALIFIKASI PELAKSANA

- | | | |
|---|-----------------|--|
| 1 | Kepala Dinas | : S2, S1 (Pendidikan, Manajemen, Sospol, Hukum, Psikologi) |
| 2 | Admin Pengelola | : SMA, SMK, D3 |

KETERKAITAN

- 1 SOP Pengelolaan Aduan Melalui Media Sosial

PERALATAN/PERLENGKAPAN

- | | |
|---|-------------------|
| 1 | Meja dan Kursi |
| 2 | Personal Komputer |
| 3 | ATK |
| 4 | Internet |

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1 | Laporan Aduan Masyarakat Langsung |
|---|-----------------------------------|

Penanganan Aduan Masyarakat Langsung

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Pengelola	Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)				(5)	(6)	(7)	(8)
1	Masyarakat/Pelapor datang langsung ke Dinas dan mengisi buku tamu						Layanan Aduan	5 menit	Buku Tamu terisi	
2	Admin pengelola aduan memberikan formulir aduan/laporan						Formulir Aduan dan Fotokopi KTP Pelapor	30 menit	Formulir Aduan lengkap	
3	formulir aduan yang telah diisi berserta syaratnya di fotocopy untuk kebutuhan arsip						Formulir Aduan lengkap	5 menit	Arsip Aduan	
4	Formulir diserahkan pada Kepala Dinas Untuk ditindaklanjuti						Formulir Aduan lengkap	5 menit	Catatan Aduan yang masuk	
4	Telaah masalah yang di adukan/laporkan sesuai dengan peraturan yang berlaku						Formulir Aduan lengkap	1 hari kerja	hasil telaah aduan	
5	Kepala Dinas mendiposisikan penyelesaian ke Bidang Terkait						hasil telaah aduan	5 menit	Disposisi tugas penyelesaian aduan	
6	Analisa masalah dan Penyelesaian masalah oleh bidang terkait						Formulir Aduan lengkap	3 hari sejak hasil telaah di disposisi	Membuat rekomendasi penyelesaian aduan	
7	Menyusun jawaban aduan melalui surat dinas						Data rekomendasi penyelesaian aduan	1 hari kerja	Draft Surat Jawaban Aduan Dinas	
7	Penandatanganan Surat Dinas yang berisi jawaban oleh Kepala Dinas						Draft Surat Jawaban Aduan Dinas	5 menit	Surat Jawaban Aduan Dinas	
8	Surat dikirimkan pada Masyarakat/Pelapor sesuai dengan identitas yang di lampirkan						Surat Jawaban Aduan Dinas	3 hari kerja sejak Surat dikirimkan	Aduan selesai	

