

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ADUAN MASYARAKAT

 <p align="center">PPID KALURAHAN BUNDER KAPANEWON PATUK</p>	NOMOR SOP	: 05/KPTS/2025
	TANGGAL PEMBUATAN	: 03 Januari 2025
	TANGGAL REVISI	: -
	TANGGAL EFEKTIF	: 10 Januari 2025
	DISAHKAN OLEH	Lurah Bunder Kapanewon Patuk ttd MARYADI
NAMA SOP	SOP LAYANAN ADUAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009. 4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkatur. 5. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 6. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik. 7. Peraturan Gubernur DIY No. 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah DIY. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i> 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office. 	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK 2. SOP PENYIAPAN JAWABAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK 3. SOP PENYIAPAN TANGGAPAN ATAS KEBERATAN INFORMASI PUBLIK 4. SOP PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI SENGKETA PUBLIK 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PC, Netbook, Flashdisk, Server, UPS dll. 2. Formulir-formulir 3. Alat tulis kantor 4. Media Komunikasi dan Jaringan Internet 	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu	Disimpan dalam bentuk Softcopy dan Hardcopy	

A. PENGANTAR

Pelayanan pengaduan dari masyarakat merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi pejabat Pengelola Informasi Desa (PPID) Pemerintah Kalurahan Bunder. Pelayanan Pengaduan dari masyarakat dapat melalui Aplikasi Aspirasi melalui alamat URL <https://sinkal.jogjaprov.go.id/bunder/pengaduan> dimana masyarakat dapat memberikan pengaduan kapanpun dan dimanapun berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang

B. PROSEDUR

Prosedur Pengaduan Layanan Masyarakat

1. Pelapor datang ke Instansi Kalurahan Bunder pengaduan dapat disampaikan dengan **Tertulis dan Online** pengaduan online melalui Website Resmi Kalurahan <https://desabunder.gunungkidulkab.go.id>, Kontak Layanan Aduan Masyarakat dengan nomor 085133750868 atau Sinkal Kalurahan Bunder <https://sinkal.jogjaprov.go.id/bunder/pengaduan> **Dengan melengkapi data-data yang Diperlukan:**
 - a. Nama dan identitas pelapor.
 - b. Alamat dan kontak pelapor.
 - c. Uraian rinci tentang pengaduan.
 - d. Bukti pendukung (jika ada).
2. Verifikasi Pengaduan
PPID Kalurahan Bunder akan melakukan Pemeriksaan Awal:
 - a. PPID memeriksa kelengkapan data pengaduan.
 - b. Jika data tidak lengkap, pelapor diminta untuk melengkapinya.
3. **Registrasi Pengaduan:**
 - a. Pengaduan yang lengkap didaftarkan dalam sistem pengaduan.
 - b. Pelapor menerima tanda terima pengaduan.
4. Penanganan Pengaduan
 - a. Tim PPID Pemerintah Kalurahan Bunder akan melakukan investigasi untuk memahami dan mengatasi masalah yang diadukan
 - b. Dengan melibatkan pihak-pihak yang diperlukan dalam proses investigasi.
 - c. Tim PPID Pemerintah Bunder akan merumuskan rencana tindakan untuk menyelesaikan pengaduan.
 - d. Menetapkan batas waktu penyelesaian.
5. Penyampaian Hasil
 - a. **Dalam penyampain hasil Komunikasi dengan Pelapor:**
 - 1) Tim PPID Kalurahan Bunder akan menginformasikan hasil investigasi dan tindakan yang diambil kepada pelapor.
 - 2) Jika diperlukan waktu lebih lama, pelapor diberikan informasi mengenai perkembangan kasusnya.
 - 3) **Dokumentasi Hasil:** Semua langkah dan hasil penanganan didokumentasikan dengan baik.

6. Tindak Lanjut dan Pemantauan
 - a. **Implementasi Solusi:**
Pelaksanaan solusi yang telah dirumuskan dan disepakati.
 - b. **Pemantauan:**
Melakukan monitoring terhadap implementasi solusi untuk memastikan penyelesaian masalah.
Evaluasi berkala terhadap efektivitas solusi yang diambil.
7. Evaluasi dan Pelaporan
 - a. **Evaluasi Internal:**
Evaluasi rutin terhadap proses penanganan pengaduan untuk peningkatan kualitas layanan.
 - b. **Pelaporan:**
Laporan berkala kepada manajemen mengenai pengaduan yang diterima dan penyelesaiannya.
Analisis data pengaduan untuk identifikasi tren dan area perbaikan.

8. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009:
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur
- e. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokomunetasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- f. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik
- g. Peraturan Gubernur DIY No. 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah DIY:

9. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Tim PPID Kalurahan Bunder

10. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan untuk pelaksanaan kegiatan layanan aspirasi dan pengaduan ini adala 2 hari

11. FASILITAS PENUNJANG

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:

- a. Kemampuan *Public Speaking*
- b. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi
- c. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office

12. Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir

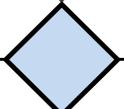
13. DIAGRAM ALIR

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Pemerintah Kalurahan Bunder.

Bunder, 10 Januari 2025
LURAH BUNDER
Selaku
ATASAN PPID

ttd

MARYADI

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.								
		User/Pelapor	Operator/Agen	PPID utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output									
1	Datang ke Kalurahan Bunder Laporan Langsung: Pelapor datang ke kantor instansi yang bersangkutan. Tertulis: Pelapor mengirim surat pengaduan ke alamat instansi. Online: Pengaduan dikirim melalui situs web resmi, kontak layanan aduan 085133750868 atau aplikasi pengaduan online melalui website sinkal Kalurahan Bunder https://sinkal.jogjaprov.go.id/bunder/pengaduan									Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan					
2	Menerima input pengaduan									Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan					
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID pembantu									Ya		Tidak		Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta													Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan													Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta													Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab													Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	