

PEMERINTAH KOTA MADIUN
INSPEKTORAT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

 PEMERINTAH KOTA MADIUN INSPEKTORAT	Nomor SOP	3.1.1.10
	Tanggal Pembuatan	15 Desember 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tangga Pengesahan	15 Desember 2022
	Disahkan oleh	Inspektur
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1 Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 3 Peraturan Walikota Madiun Nomor 60 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Tata Kerja Inspektorat	SMA	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	1 Alat Tulis Kantor (ATK) 2 Telepon 3 Komputer dan jaringan internet 4 Ruang pengaduan 5 Kotak pengaduan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu	Pencatatan pada Buku Pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Inspektur	Sekretaris	Kasubag	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada Sekretaris				mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kasubag terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Inspektur					Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	10 menit	Pengaduan yang sudah terklarifikasi	
3	Menganalisa, merumuskan, mengadakan rapat jika diperlukan dan mengambil keputusan dalam menindaklanjuti pengaduan serta memerintahkan kepada Sekretaris untuk membuat jawaban pengaduan					Pengaduan yang sudah terklarifikasi	maks 10 hari	Keputusan tindak lanjut pengaduan	SOP Penyelenggaraan Rapat Dinas
4	Sekretaris membuat jawaban berdasarkan keputusan Inspektur, kemudian memerintahkan kepada JFU untuk menyampaikan jawaban ke pengadu					Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Inspektur	Sekretaris	Kasubag	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	JFU menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya				1 selesai	Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumen-tasikan	

INSPEKTUR KOTA MADIUN



Drs. GAGUK HARIYONO
 ☆ Pembina Utama Muda
 NIP. 19670720 198809 1 001