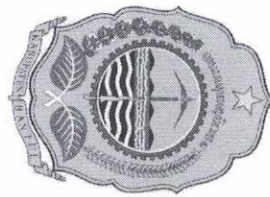


Nomor SOP	034 / SOPDINSOS B T L / 2024		
Tgl. Pembuatan	11 November 2024		
Tgl. Revisi			
Tgl. Pengesahan	11 November 2024		
Disahkan Oleh			
Nama SOP	Penanganan Pengaduan	PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL <i>Amang-saradivungru</i> DINAS SOSIAL Komplek II Kantor Pemerintah Kabupaten Bantul Yogyakarta Jl. Lingkar Timur, Manding, Tiringgo, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Kode Pos 55714 Telp (0274) 367338, Fax (0274) 367504 Email : sosial@bantulkab.go.id; Website http://sosial.bantulkab.go.id	
Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan; - PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.	Kualifikasi Pelaksana	- Pendidikan minimal SLTA; - Jabatan Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer dan Analis; - Memiliki kompetensi, ketrampilan dan dapat berkomunikasi dengan baik untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas; - Memiliki pengetahuan mengenai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Keterkaitan	- Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul - Seluruh SOP pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bantul	Peralatan/Perlengkapan	- Alat Tulis Kantor 4. Scanner 2. Komputer 5. Jaringan Internet 3. Printer
Peringatan	Jika SOP ini tidak dijalankan, maka aduan dari masyarakat tidak terlayani dengan maksimal dan dapat menyebabkan kerugian bagi masyarakat terutama pelapor, serta menghambat peningkatan kualitas layanan di Dinas Sosial Kabupaten Bantul.		

Uraian Prosedur		Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pengaduan (Tim Kerja)	Tim Kerja	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan aduan melalui media-media yang telah disediakan.					1. Data/formulir aduan; 2. Data lain yang terkait aduan yang disampaikan jika ada.	60 menit	Formulir yang telah diisi	Media pengaduan dapat berupa: 1. Kotak surat 2. Formulir di Website 3. Instagram 4. Facebook 5. Email 6. Formulir fisik di ruang pengaduan
2	Meregistrasi aduan ke dalam register aduan.					1. Data/formulir aduan; 2. Data lain yang terkait aduan yang disampaikan jika ada.	30 menit	Daftar aduan	
3	Melakukan koordinasi untuk menganalisis dan memverifikasi aduan yang kemudian dilaporkan kepada Kepala Dinas.					1. Data/formulir aduan; 2. Data lain yang terkait aduan yang disampaikan jika ada.	1440 menit	Data lain yang terkait aduan yang disampaikan jika ada	
4	Memeriksa dan menyampaikan arahan tindak lanjut.					1. Data/formulir aduan; 2. Data lain yang terkait aduan yang disampaikan jika ada.	30 menit	Catatan tindak lanjut	
5	Memastikan bahwa aduan telah ditindaklanjuti.					Catatan tindak lanjut	1440 menit	Catatan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut	
6	Menyampaikan informasi tindak lanjut beserta bukti tindak lanjut.					Catatan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut	60 menit	Catatan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut	

7	Menerima informasi bahwa aduan telah ditindaklanjuti.	<pre> graph TD A[] --> B[] C[] --> B B --> D{ } </pre>					Catatan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut	960 menit	Catatan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut	Jika setelah lebih dari 960 menit tidak menerima umpan balik dari Pengadu maka aduan dianggap selesai.
8	Memberikan umpan balik.	<pre> graph TD D{ } -- Ya --> E[] D -- Tidak --> F[] </pre>						Umpan balik dari pelapor		Jika pelapor telah puas dengan tindak lanjutnya maka aduan dianggap selesai.
9	Mencatat dan mengarsip tindak lanjut beserta data-data yang terlampir terkait aduan.	<pre> graph TD F -- Ya --> G[] </pre>					Komputer	15 menit	Daftar aduan	