



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN KARANGASEM**

Nomor SOP	787/1627/Set/Disidkpora
Tanggal Pembuatan	7 Mei 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	7 Mei 2018
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN KABUPATEN KARANGASEM I GUSTI NGURAH KARTIKA, S.Pd, M.Si Nnip. 19641231 198411 1 087
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KARANGASEM	Judul SOP SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum

1. Undang - undang no. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Kualifikasi pelaksana

1. Memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang pelaksanaan tugas
2. Memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan

Keterkaitan

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Peralatan/perlengkapan

Komputer, Alat Tulis Kantor dan Printer
SDM yang memadai

Peringatan

Pencatatan dan Pendataan

Kasubag Umum dan Kepegawaian

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KARANGASEM

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEMOHON	STAF BAG. UMUM	TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
1	Memasukan surat pengaduan ke Bagian Umum					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Ka. OPD					Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Ka. OPD, Surat Pengaduandengan Dokumen Kelengkapannya	8 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi	
3	Memberikan disposisi kepada Tim Pengaduan Masyarakat					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu	15 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi dari Ka. OPD	
4	Menerima disposisi dari Ka.OPD					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu, serta lembar disposisi Ka.OPD	10 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi dari Ka. OPD	
5	Membuat draf awal tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan masyarakat dan diajukan ke Ka. OPD					Pedoman teknis yang berhubungan dengan pengaduan dan draf awal tanggapan pengaduan	60 menit	Draf awal tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan masyarakat	
6	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf tanggapan surat pengaduan masyarakat					draf awal tanggapan atas pengaduan pemohon	30 menit	Dokumen surat tanggapan yang sudah di tandatangani	
7	Menerima surat dan menyampaikan kepada Pemohon serta tembusannya					Surat tanggapan yang telah di tandatangani	10 menit	Dokumen surat yang sudah di tandatangani dan arsip	
8	Pemohon menerima surat tanggapan					Pemohon menerima surat tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan	180 menit	Surat tanggapan resmi atas pengaduan pemohon	
TOTAL WAKTU							313 menit		