




**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BULELENG  
BIDANG PENDATAAN DAN PELAYANAN**

<b>NOMOR SOP</b> : SOP-PPR-13	
<b>TGL. PEMBUATAN</b> : 15 Desember 2020	
<b>TGL. REVISI</b> : 12 Juli 2022   Revisi : 01	
<b>TGL. EFEKTIF</b> : 13 Juli 2022	
<b>Kepala Bidang Pendataan dan Pelayanan</b>  <b>Ayu Sri Susantiani, SE, MAP</b> NIP. 19830410 200902 2 002	
<b>DISAHKAN OLEH</b>	
<b>NAMA SOP</b> : PENANGANAN PENGADUAN	
<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office	
2. Mampu berkomunikasi dengan baik	
<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1. Komputer	
2. Printer	
3. ATK	
4. Mesin Fotocopy	
<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
1 Form Pengaduan : FM-PPR-15-01	
<b>PERINGKATAN</b>	
Jika Penanganan Pengaduan tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.	
<b>KETERKAITAN</b>	
1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	
2. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Prosedur Administrasi Pemerintahab ( SOP AP )	
3. Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	

**SOP PENANGANAN PENGADUAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Penanganan Pengaduan	Kasubbid Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan melalui lisan / tulisan/ telepon/ SMS /e-lapor/ media pengaduan lainnya				Form Pengaduan	30 Menit	Form	Media Pengaduan : 1. Kotak Saran 2. Website BPKPD / SP4N Lapor 3. Call Center 4. Pan-G Denbukit 5. Ulasan Google
2	Mencatat dalam register pengaduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung (bila bisa diinfokan secara langsung) atau mengkonfirmasi ke bidang terkait				- Pengaduan - Register - Pengaduan	4 Jam	Pengaduan yang telah dicatat	
3	Menerima informasi terkait dengan aduan, mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait dan mendisposikannya ke Kasubbid terkait, serta Menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan koordinasi untuk mendapatkan solusi pengaduan dan Menyampaikan hasil kesimpulan penanganan pengaduan kepada kabit terkait, kemudian menyampaikan kepada petugas penanganan pengaduan				Pengaduan	5 Hari	Pengaduan Disposisi	
4	Menerima informasi/jawaban hasil aduan dari kasubid terkait kemudian menyampaikan informasi/jawaban kepada pemohon				Kesimpulan hasil penanganan pengaduan	1 Jam	Solusi	
5	Menerima informasi/jawaban hasil aduan				Kesimpulan hasil penanganan pengaduan	1 Jam	Solusi	

**\*)Sesuai dengan jenis aduan**