

SOP PENYELESAIAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu	Subbag Humas, Informasi dan Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Pimpinan	Kurir	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung, melalui kotak pengaduan, SMS Pengaduan, Website maupun email							Ruang Pengaduan, kotak pengaduan, No. HP Pengaduan, Web, Email	1 jam		
2	Mencatat di buku Inventarisasi Pengaduan							Buku Inventarisasi Pengaduan dan blangko pengaduan	15 menit	aduan yang dicatat	
3	Mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat							Aduan dan Data pengaduan	1 hari	Hasil Identifikasi aduan	
4	Melakukan penelaahan masalah dan dan Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan pengaduan masalah							Aduan, data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	hasil telaahan	
6	Melakukan klarifikasi pengaduan							Data aduan, peraturan yang berkaitan	1-5 hari	Hasil Klarifikasi	
7	Mengadakan Rapat Tim Pengaduan							Aduan, data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	Garis Besar Rekomendasi Tim	
8	Membuat draft rekomendasi Tim							Komputer, printer, kertas, bollpoint, hasil rapat	1 hari	Draft Rekomendasi Tim	
9	Memeriksa hasil Rekomendasi Tim							Draft Rekomendasi Tim	1 jam	Hasil Pemeriksaan Rekomendasi Tim	
10	Memberikan keputusan atas Rekomendasi Tim							Draft Akhir Rekomendasi Tim	1 jam	Hasil Keputusan Pimpinan	

11	Membuat draft jawaban pengaduan						Hasil Keputusan Pimpinan, data aduan, Rekomendasi Tim	1 hari	draft jawaban	
12	Meneliti dan paraf draft Jawaban Pengaduan						boltpoint	1 jam	draft jawaban	
13	Menandatangani draft jawaban pengaduan						boltpoint	1 jam	Surat Jawaban	
14	Memberi Nomor dan stempel Surat Jawaban Pengaduan						Agenda, stempel, amplop	1 jam	Surat Jawaban	
15	Mengirimkan Jawaban Pengaduan kepada pihak pengadu						Kendaraan, bensin, alamat pengadu	3 hari	Surat Jawaban telah terkirim kepada Pengadu	

BUPATI BOYOLALI



SENO SAMODRO