



## BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAMBI

NOMOR SOP	SOP- 22 /BPKPD-1.2/I/2022
TGL PEMBUATAN	04 Januari 2022
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	04 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	<p>Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi</p>  <p><b>AGUS PIRNGADI, S.Sos</b> Pembina Utama Muda Nip. 19691215 199003 1 005</p>
NAMA SOP	<b>Pengaduan Masyarakat</b>
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi</li> <li>2. Memiliki ketelitian, kecekanan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi</li> </ol>
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Sekretaris Badan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Pengaduan</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Internet</li> <li>4. Alat Tulis</li> <li>5. Printer</li> </ol>
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila tidak dilaksanakan layanan pengaduan, maka masyarakat / pelanggan tidak dapat menyalurkan aspirasi</li> <li>2. Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sesuai amanat peraturan yang ada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi</li> <li>2. Tanggal</li> <li>3. Tempat</li> </ol>

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAKSANA	KASUBBAG	PEJABAT STRUKTURAL	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima, mencatat dan mengagendakan pengaduan dari masyarakat baik yang mengisi melalui form pengaduan manual maupun melalui media sosial kemudian disampaikan ke Kasubag Umum dan Kepegawaian	<pre> graph TD     Mulai([Mulai]) --&gt; K1[KASUBBAG]     K1 --&gt; P1[PEJABAT STRUKTURAL]     P1 --&gt; K2[KASUBBAG]     K2 --&gt; Selesai([Selesai])           </pre>			Bukti Pengaduan / print out, Nota Dinas	60 menit	Lembar Disposisi	
2	Menelaah dan memberi disposisi ke pejabat struktural yang menerima pengaduan				Nota Dinas, Bukti Pengaduan, Disposisi	1 hari	print out	
3	Menerima pengembalian hasil jawaban dari pejabat struktural yang mendapat pengaduan masyarakat				Buku agenda, Lembar Disposisi, Komputer, Kertas	1 hari	print out hasil tindak lanjut aduan	
4	Konfirmasi jawaban kepada pelapor melalui media sosial (apabila aduan disampaikan lewat media sosial), atau melalui telepon (apabila pengaduan secara manual)					1 hari	hasil tindak lanjut aduan	