



**PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
DINAS SOSIAL**

	NOMOR SOP	: 460/18 /Dinsos-2023
	TANGGAL PEMBUATAN	: 20 Januari 2023
	TANGGAL REVISI	:
	TANGGAL EFEKTIF	: 20 Januari 2023
	DISAHKAN OLEH	 KEPALA H. SYOUFITRI NIP. 19701115 200502 2 002
PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	NAMA SOP	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Memahami tentang Mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat 2. Memahami tupoksi	
KETERKAITAN	Peralatan/Perlengkapan	
	1. Komputer dan Kelengkapannya 2. Jaringan internet dan web browser 3. Alat tulis dan kelengkapannya	
PERINGATAN	PENDATAAN/PENCATATAN	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka prosedur pengaduan masyarakat tidak bisa terlaksana dengan baik	solokkab.lapor.go.id database Dinas Sosial Kabupaten Solok	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan				Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas Layanan Pengaduan	Pengelola Pengaduan	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui offline atau online	Mulai				- Bukti dukung pengaduan	5 Menit	Daftar Permohonan
2	Petugas Pelayanan Melakukan Pencatatan dan memeriksa relevansi pengaduan yang masuk					Berkas Permohonan	5 Menit	Laporan
3	Petugas pengaduan menerima laporan dan menelaah laporan yang masuk dan meneruskan ke bidang terkait					Berkas Aduan	1 hari	Laporan
4	Bidang terkait menindak lanjuti pengaduan dengan memberikan respon atau jawaban					- Berkas Aduan	1 hari	Jawaban terhadap aduan
5	Jawaban diterima oleh Pemohon					- Jawaban melalui media elektronik atau non elektronik	1 hari	Pengaduan tertangani