

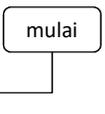
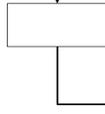
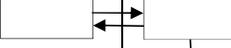
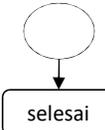
**PEMERINTAH KOTA MADIUN  
KECAMATAN MANGUHARJO  
KELURAHAN PANGONGANGAN**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



 <p><b>PEMERINTAH KOTA MADIUN KECAMATAN MANGUHARJO KELURAHAN PANGONGANGAN</b></p>	Nomor SOP	27.7.4.2
	Tanggal pembuatan	Januari 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	Januari 2025
	Disahkan oleh	Lurah Pangongangan
Judul SOP	<b>Penanganan Pengaduan Masyarakat</b>	
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
<p>1 Perda Kota Madiun No. 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Perda Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019</p> <p>2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 04 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Ketentraman Dan Ketertiban</p> <p>3 Peraturan Walikota Madiun Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</p>	SMA	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>	
SOP Penyimpanan Arsip	<p>1. ATK</p> <p>2. Telepon</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Printer</p>	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	
Penanganan Pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan masyarakat	Buku Laporan pengaduan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Kasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat dari berbagai sarana, mencatat, dan pihak serta melaporkan kepada Lurah			Pengaduan Masyarakat	45 Menit	Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
2	Menerima laporan dari Kasi dan memberikan arahan kepada Kasi untuk menangani pengaduan			Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	15 menit	Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
3	Menerima arahan, melakukan koordinasi dengan Babinkamtibmas dan Babinsa, melakukan tindakan terkait dengan permasalahan yang ada dengan mediasi dengan antara pengadu dan yang diadukan, dan membuat laporan			Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	3 hari	Laporan pengaduan masyarakat	
4	Menerima laporan penanganan pengaduan dari Kasi dan memerintahkan kepada Sekretaris untuk menghimpun			Laporan pengaduan masyarakat	30 Menit	Laporan pengaduan masyarakat yang telah dihimpun	

**LURAH PANGONGANGAN**

**EVA ANJARIKA RAHMAWATI,S.STP.**

**Penata**

**NIP. 19910623 201206 2 003**