

**PEMERINTAH KOTA MADIUN
KECAMATAN MANGUHARJO
KELURAHAN PANGONGANGAN**

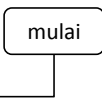
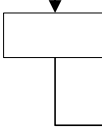
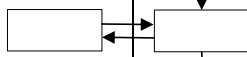

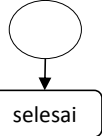
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH KOTA MADIUN
KECAMATAN MANGUHARJO
KELURAHAN PANGONGANGAN**

Nomor SOP	28.8.4.2	
	Tanggal pembuatan	28 November 2018
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	17 Desember 2018
	Disahkan oleh	Lurah Pangongangan
	Judul SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban 3. Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kelurahan	SMA	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan	
SOP Penyimpanan Arsip	1. ATK 2. Telepon 3. Komputer 4. Printer	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
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	120 menit	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

SLAMET, SH
Penata Tingkat I
NIP 19670619 199006 1 001