PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
Alamat Jalan Merdeka Timur Km. 9 Sekadau 78582 Kalimantan Barat
Telepon (0564) 2042085 Faks (0564) 2042085 Email; bkdsekadaukab@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU
NOMOR 800/ 08 /BKPSDM-A/2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SEKADAU TAHUN 2023

Menimbang :

a. bahwa untuk mendukung kelancaran dalam pelaksanaan kerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau, dipandang perlu untuk membakukan prosedur kerja yang tetap dalam sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Pelayanan Pengaduan Masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4349);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undangan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Bupati Sekadau Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sekadau (Berita Daerah Kabupaten Sekadau Tahun 2012 Nomor 8);
11. Peraturan Bupati Sekadau Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sekadau.;
12. Peraturan Bupati Sekadau Nomor 44 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja di Lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau (Berita Daerah Kabupaten Sekadau Tahun 2021 Nomor 44).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Opersional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau sebagaimana tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dipergunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas bagi para Aparatur Sipil Negara dilingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sekadau dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

DITETAPKAN DI SEKADAU
PADA TANGGAL **02** JANUARI 2023
A.N BUPATI SEKADAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SEKADAU

PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM

RADIUS

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :
1. Bupati Sekadau di Sekadau (sebagai laporan);
2. Inspektur Kabupaten Sekadau di Sekadau;
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sekadau di Sekadau.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU

NOMOR : 800/ 08 /BKPSDM-A/2023

TANGGAL : **02** JANUARI 2023

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SEKADAU

PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	
	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 3. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi Dan Informatika; 5. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Kabupaten Sekadau Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sekadau.	a. memahami dengan baik Tugas, Pokok, dan Fungsi BKPSDM; b. mengetahui tugas dan fungsi layanan pengaduan dan pelaporan; c. dapat berkomunikasi dengan baik, benar, dan lancar; d. dapat mengoperasikan komputer dan jaringan internet; dan e. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran, dan tepat waktu.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	PC/Laptop yang dilengkapi jaringan internet, Printer, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Tanda terima pengaduan, Telepon/HP
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam penanganan pengaduan, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan, dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.	a. buku agenda pengaduan; b. arsip pengaduan; dan c. dokumentasi monitoring pengaduan.

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		USER/ PELAPOR	PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN	KETUA UNIT PELAYANAN PENGADUAN	PENJAWAB ADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan/ mengirimkan informasi/pengaduan melalui email					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskanpada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Bidang terkait		ya		Tidak	Data Pengaduan	60 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	Menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	

a.n BUPATI SEKADAU
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SEKADAU

PEMERINTAH KABUPATEN SEKADAU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM

RADIUS