

**DINAS PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**











Nomor SOP	141/SOP.DPPKP/2017
Tanggal Pembuatan	6 Januari 2017
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	10 Januari 2017
Disahkan oleh	Kepala Dinas
<b>Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>	



**DINAS PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
SEKRETARIAT  
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

<p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73);</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 110 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan Dan Kawasan Permukiman</li> </ol>
<p>Keterkaitan :</p> <p>-----</p>
<p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Apabila SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat ini tidak dibuat maka pengaduan dari masyarakat tidak dapat ditangani dengan cepat.</li> </ol>

<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarjana S-1</li> <li>Magister S-2</li> </ol>
<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dan perangkatnya</li> <li>ATK</li> <li>Almari arsip</li> <li>Buku agenda</li> </ol>
<p>Pencatatan dan Pendataan :</p>

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku				
		Pemohon	Kepala Dinas	Sekretaris	Kepala Bidang	Kepala Seksi	Petugas teknis	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menyampaikan aduan melalui surat / telp / email kepada Kepala Dinas (Ketua Satgas SPIP)											
2	Menugaskan Sekretaris untuk menindaklanjuti aduan											
3	Menugaskan Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan											
4	Menerima disposisi dan mendisposisi surat aduan kepada Kepala Seksi yang sesuai dengan jenis/bidang aduan											
5	Menerima disposisi dan menugaskan petugas teknis menindaklanjuti aduan											
6	Melakukan telaah dan pengecekan lokasi jika diperlukan, mencatat di buku laporan dan memberikan saran/masukan kepada atasan											
7	Membuat draft awal surat tindaklanjut aduan berdasarkan telaahan dan/atau tinjauan ke lokasi dan diajukan kepada Kepala Seksi											
8	Memberikan masukan dan persetujuan draft surat tindaklanjut dan meminta persetujuan Kepala Bidang											
9	Menelaah draft final surat tindaklanjut dan mengajukan kepada Kepala Dinas											

Ya

Ya

Tidak

Tidak

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku				
		Pemohon	Kepala Dinas	Sekretaris	Kepala Bidang	Kepala Seksi	Petugas teknis	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
10	Menelaah, mengoreksi dan menandatangani draft final surat tindak lanjut dan memberikan ke Kepala Subbag Umum dan Kepeg											
11	Menerima surat dan menyampaikan surat kepada pemohon											

Kepala Dinas



**BOBOT ARIFFI AIDIN, ST, MT**  
NIP. 196906191996031003