



<div></div> <div>DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR</div> <div>PROVINSI JAWA TIMUR</div>		Nomor SOP	800 / / SOP / 2020
		Tanggal Pembuatan	03 Februari 2020
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	03 Februari 2020
SEKRETARIAT		Disahkan Oleh	<div>Kepala Sub Bagian Tata Usaha</div> <div>Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air</div> <div></div> <div>ENDAH PRIHATIN WACHYUNINGSARI, SE.</div> <div>NIP. 19720424 199803 2 008</div>
SUB BAGIAN TATA USAHA		JUDUL SOP	SOP Penanganan Pengaduan
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<div>1. UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</div> <div>2. Perpres No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</div> <div>3. Permen PANRB No. 24 tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional</div> <div>4. Permen PANRB No 3 tahun 2005 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik Nasional</div> <div>5. Permen PANRB No 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah</div> <div>6. Permen PANRB No 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah</div> <div>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</div> <div>8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat</div> <div>9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</div>		<div>1. DIII</div> <div>2. Jabatan Pengelola Sistem Informasi</div>	
KETERKAITAN		PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
		<div>1. Komputer</div> <div>2. Internet</div>	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
		<div>1. Informasi Pemohon</div> <div>2. Informasi Data Pengaduan</div>	

FORMAT BRANCHING FLOWCHARTS

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Ka SKPD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu		Output
1	Memasukkan Surat Pengaduan ke Bagian Tata Usaha	Mulai						Surat Pengaduan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Ka. SKPD		Lanjut					Agenda Surat Masuk, lembar disposisi surat ke Ka. SKPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. SKPD	
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						Lanjut	Surat Pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	
4	Menerima disposisi dari Ka. SKPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan						Lanjut	Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan						Lanjut	Surat Pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan, apakah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukkan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat						Lanjut	Surat Pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan hasil pemeriksaan	
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan						Lanjut	Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan	
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan kepala Bidang							Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat yang telah dikoreksi	
9	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Ka. SKPD							Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan Hasil Pemeriksaan	1 jam	Draf Final Surat hasil lapangan	
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan							Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya	Selesai						Surat yang telah ditandatangani	30 menit	Penyimpanan Arsip	