



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

SEKRETARIAT DAERAH

BAGIAN ORGANISASI

Nomor SOP	061/2698 /Org/2021
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	4 Januari 2021
Tanggal Efektif	5 Januari 2021
Revisi	1 Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng Irsi Gede Suwasi, M.Pd NIP.196707101992031014

Judul SOP

SOP EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Dasar Hukum 1 Perpres No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik 2 Peraturan- RB No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3 Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perubahan Tentang Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 4 Peraturan Bupati Buleleng Nomor 73 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pembentukan, Keduudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat	Kualifikasi pelaksana 1 Memiliki kemampuan mengelola sistem aplikasi LAPOR SPAN 2 Mampu melakukan arahan teknis pengelolaan pengaduan 3 Memiliki kemampuan analisa
Keterangan	Peralatan/perengkapan 1 ATK 2 Internet/Wifi 3 Perangkat Komputer
Peringatan Data yang dilaporkan sesuai dengan entry data pada LAPORI	Pencatatan dan pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Admin Kabupaten	Kasubbag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengumpulkan data laporan pengaduan				Data Laporan pengaduan	5 menit	Data Laporan pengaduan	
2	Menganalisis dan mengevaluasi data laporan pengaduan				Data Laporan pengaduan	10 Menit	Konsep laporan Hasil evaluasi	
3	Menyusun draft Laporan hasil analisis evaluasi data laporan pengaduan, lanjut membubuhkan paraf				Data laporan Hasil evaluasi	30 Menit	Konsep Laporan Hasil Evaluasi	
4	Evaluasi draft laporan hasil analisis data laporan pengaduan, apabila tidak sesuai kembali ke Kasubbag, bila sesuai lanjut ditandatangani				Konsep laporan Hasil evaluasi	30 Menit	Laporan Hasil evaluasi	
5	Mengarsipkan laporan evaluasi pengaduan				Laporan	5 Menit	Arsip laporan	