



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

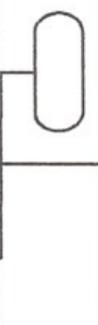
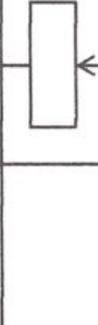
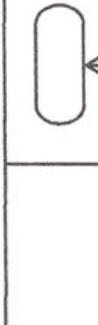
SEKRETARIAT DAERAH

BAGIAN ORGANISASISASI

Nomor SOP	061/26.96 /Org/2021
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	4 Januari 2021
Tanggal Efektif	5 Januari 2021
Revisi	
 Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng Drs. Gede Suwasa, M.Pd NIP.196707101992031014	
Judul SOP	SOP PENGEMBALIAN KEWENANGAN PENGADUAN

Dasar Hukum 1 Perpres No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik 2 Permenpan-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, Kedudukan, 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 SP4N 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

PROSEDUR PENGEMBALIAN KEWENANGAN PENGADUAN

NO	Aktivitas	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Admin Kabupaten	Kasubbag		Waktu	Output	
1	Menerima pengembalian pengaduan dari Perangkat Daerah			Aduan dari masyarakat	3 menit	Data Laporan pengaduan	
2	Menelaah pengembalian pengaduan			Data Laporan pengaduan	10 Menit	Data Laporan pengaduan	
3	Memverifikasi pengembalian pengaduan			Data Laporan pengaduan	5 Menit	Data Laporan pengaduan	
4	Mentransfer pengembalian aduan ke Perangkat Daerah lainnya/ pusat dan mempersiapkan			Data Laporan pengaduan	Menyesuaikan	Data Laporan pengaduan Arsip	