



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

SEKRETARIAT DAERAH

BAGIAN ORGANISASI

Dasar Hukum

- 1 Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang-undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- 3 Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- 4 Perpres No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik
- 5 Pemrenpan-RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional
- 6 Pemrenpan-RB No. 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Keterkaitan

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

Kualifikasi pelaksana

- 1 Memiliki kemampuan mengelola sistem aplikasi LAPOR SP4N
- 2 Mampu melakukan arahan teknis pengelolaan pengaduan
- 3 Memiliki kemampuan analisa

Nomor SOP 008/ORG/2019

Tanggal Pembuatan 5 Agustus 2019

Tanggal Revisi 5 Agustus 2019

Tanggal Efektif

Revisi

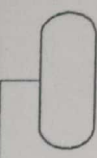
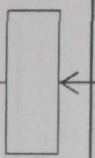
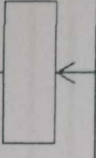
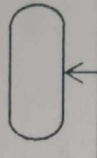
Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng



Ir. Dewa Ketut Puspaka, MP.

NIP. 19600205 198610 1 002

SOP PENGEMBALIAN KEWENANGAN
PENGADUAN





SKPD PENGEMBALIAN KEWENANGAN PENGADUAN

NO	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Kabupaten	Kasubbag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengembalian pengaduan dari SKPD			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 SKPD lainnya/ pusat dan mengarsipkan			Data Laporan pengaduan	Menyesuaikan	Data Laporan pengaduan	

 PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG	Nomor SOP	009/ORG/2019
	Tanggal Pembuatan	5 Agustus 2019
	Tanggal Revisi	5 Agustus 2019
	Tanggal Efektif Revisi	
SEKRETARIAT DAERAH	Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng  Ir. Dewa Ketut Puspaka, MP. NIP. 19600205 198610 1 002	
BAGIAN ORGANISASI	Judul SOP	SOP EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Dasar Hukum 1 Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2 Undang-undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 3 Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 4 Perpres No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan Publik 5 Pemenpan-RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional 6 Pemenpan-RB No. 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Kualifikasi pelaksana 1 Memiliki kemampuan mengelola sistem aplikasi LAPOR SP4N 2 Mampu melakukan arahan teknis pengelolaan pengaduan 3 Memiliki kemampuan analisa
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan 1 ATK 2 Internet/Wifi 3 Perangkat Komputer
Peringatan Data yang dilaporkan sesuai dengan entry data pada LAPOR!	Pencatatan dan pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan manual

SOP EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

NO	Aktivitas	Pelaksana						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	Draft laporan Hasil evaluasi	
3	Menandatangani laporan hasil evaluasi pengaduan, bila belum sesuai kembali ke Kasubbag. Bila sudah sesuai lanjut disampaikan kepada atasan				Draft laporan Hasil evaluasi	5 Menit	Laporan	
4	Mengarsipkan laporan evaluasi pengaduan				Laporan	5 Menit	Arsip laporan	