

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM	Nomor SOP	MORA.11.05.CFM.01.SOP.02
		Tanggal Pembuatan	8/16/2022
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	8/16/2022
		Disahkan Oleh	Kepala, Ida Bagus Mastika NIP. 196412311992031017

SOP Pengelolaan Dokumen Pengaduan Publik (Dumas & WBS)

Dasar Hukum:

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Perpres Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. PermenpanRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

Keterkaitan:

SOP Penerimaan Surat
 SOP Penyusunan Laporan Hasil Pengolahan Pengaduan
 SOP Penyusunan Tindakan lanjut pengelolaan pengaduan
 SOP Pelaksanaan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan

Peringatan:

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir

Kualifikasi Pelaksana:

1. S-1 Sederajat
2. Mampu mengoperasikan Komputer

Peralatan/Perlengkapan:

Meja, Kursi, Ruang Komputer, Lemari Arsip, Filling Kabinet, Telepon, Buku Peraturan dan ATK

Pencatatan dan Pendataan:

- Register Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pengaduan	Kasubbag TU	Ka Kan Kemenag	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	Masyarakat menyampaikan dokumen Dumas dan WBS melalui kontak pengaduan yang tersedia	Mulai				Kotak pengaduan yang tersedia	1 Menit	Surat Aduan	
2	Mengidentifikasi Dumas dan WBS					Data Aduan	10 Menit	Hasil Identifikasi Aduan	
3	Melakukan penelaah masalah dan peraturan yang berkaitan dengan Dumas dan WBS					Data Aduan dan Aturan yang berkaitan pengaduan	30 Menit	Hasil Telaah	
4	Melakukan Konfirmasi Dumas dan WBS					Data Aduan dan Aturan yang berkaitan pengaduan	30 Menit	Hasil Konfirmasi	
5	Melakukan Klarifikasi Dumas dan WBS					Data Aduan dan Aturan yang berkaitan pengaduan	30 Menit	Hasil Klarifikasi	
6	Melakukan Analisis Dumas dan WBS					Data Aduan dan Aturan yang berkaitan pengaduan	1 Jam	Hasil Analisis	
7	Menyusun rekomendasi dan jawaban Dumas dan WBS kepada Pimpinan					Data Aduan, Hasil Analisis, Klarifikasi dan Konfirmasi	30 Menit	Hasil Rekomendasi Tim	
8	Memeriksa Hasil Rekomendasi dan jawaban Dumas dan WBS Tim Pengelola Pengaduan					Data Rekomendasi dan Peraturan yang berkaitan	30 Menit	Paraf data rekomendasi dan jawaban	
9	Memeriksa Hasil Rekomendasi dan jawaban serta menandatangani Dumas dan WBS					Data Rekomendasi dan Peraturan yang berkaitan	30 Menit	Menandatangani data rekomendasi dan jawaban	
10	Mengirimkan hasil jawaban Dumas dan WBS kepada Pengadu					Surat Jawaban Dumas dan WBS	5 Menit	Hasil Tanggapan Dumas dan WBS	
11	Menerima jawaban Dumas dan WBS	Selesai				Hasil Tanggapan Dumas dan WBS	1 Menit	Hasil Tanggapan Dumas dan WBS	