



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jln. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas Telp/Fax. (0512) 21036 Pelaihari .
Website : www.bappeda.tanahlautkab.go.id e-mail : talabappeda@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT
NOMOR 25 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan SKPD dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61).
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);
13. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut;
14. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
15. Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas, Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Tanah Laut;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Tanah Laut tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KEDUA** : Format Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pelaihari
pada tanggal 28 September 2020

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Kabupaten Tanah Laut,



ANDRIS EVONY, S.STP, M.Si

Lampiran :

Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor **25** Tahun 2020.

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. INFORMASI PROSEDUR

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	Nomor SOP	25 / SOP / 2020
	Tanggal Pembuatan sebelum disahkan	21 September 2020
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	28 September 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Bappeda Kabupaten Tanah Laut
Nama SOP		Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut; 5. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;	Kualifikasi Pelaksana : 1. S1, D3, SMA/SMK 2. Tim PI.
--	--

Keterkaitan : 1. SOP Pelayanan Permintaan Informasi.	Peralatan / Perlengkapan : 1. Perangkat Komputer 2. Alat Tulis Kantor
Peringatan : Apabila pengaduan tidak terlayani dengan baik dapat berdampak buruk bagi citra SKPD.	Pencatatan dan Pendataan : Setiap tahap harus diyakini telah melalui prosedur yang semestinya.

B. URAIAN PROSEDUR

No.	Aktifitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Kepala Badan	Sekretaris	Kepala Bidang	Pelaksana	Tim PI	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan baik lisan atau tulisan. Mengagendakan, dan menyampaikan pengaduan secara tertulis.				○		ATK	5 Menit	Lembar pengaduan /Lembar Disposisi	Kepada penyampai pengaduan diberikan tanda terima.
2.	Menerima dan Mendisposisi surat/lembar pengaduan ke Tim Pengelola Informasi.		□				ATK	5 menit	Disposisi	
3.	Mempelajari pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					□	ATK	1-2 Jam	Telaahan masalah yg diadukan	
4.	Membuka rapat untuk membahas materi pengaduan dan mengambil kesimpulan tindakan.					□	ATK Materi Pengaduan	1-2 Jam	Hasil Rapat/Rekomendasi /tindakan	
5.	Pengetikan surat rekomendasi/ tindakan yang akan diambil					□	Dokumen	30 Menit	Draft rekomendasi/tindakan	Dapat direvisi
6.	Memaraf surat/Informasi atas tindakan.			□			Dokumen	5 menit	Rekomendasi/Tindakan	Dapat direvisi
7.	Memaraf surat / informasi atas tindakan.		□				Dokumen	5 menit	Rekomendasi/Tindakan	Dapat direvisi
8.	Menandatangani surat/informasi atas tindakan.	□					Dokumen	5 Menit	Dokumen Bertandatangan	
9.	Menyampaikan surat/informasi kepada pengadu/ pelapor.				○		Dokumen	1 hari	Dokumen	