

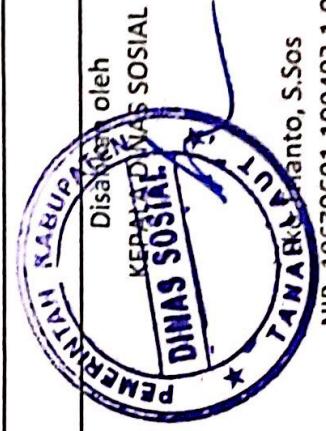


PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS SOSIAL

Nomor SOP	36
Tgl Pembuatan	1 Juli 2022
Tgl Revisi	
Tgl Pengesahan	01 JULI 2022
Disahkan oleh	Kepala Dinas
Nama SOP	E-LAPOR

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
1 UU No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik	1 SLTA, D-3, S1
2 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk Menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan	2 Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan 3 Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis 4 Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi
3 Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 4 Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik 5 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)	
6 Peraturan Bupati Kab. Tanah Laut Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kab. Tanah Laut	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1 Aplikasi E-LAPOR	1 Komputer 2 Printer 3 Jaringan Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1 Jika prosedur ini tidak ditempuh maka penyelesaian masalah pengaduan tidak dapat dilaksanakan	1 Aplikasi E-LAPOR
Pelaihari, 2023 Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Disahkan oleh KEPALA DINAS SOSIAL DINAS SOSIAL TANAH LAUT Noor Mita Imandasari, A.Pi, MM NIP. 19740401 200604 2 002



Noor Mita Imandasari, A.Pi, MM
NIP. 19740401 200604 2 002

NIP. 19670601 199403 1 002

Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Baku			
	Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang	Subbag	Admin E-LAPOR	Aduan Aplikasi	Kelengkapan	Waktu	Output
1 Informasi Laporan / Pengaduan / Saran								10 Menit	Berita / Informasi
2 Identifikasi Laporan / Pengaduan / Saran								5 Menit	Berita / Informasi
3 Tindaklanjut Laporan / Pengaduan / Saran								60 Menit	Berita / Informasi
4 Pengarsipan / Tindaklanjut								5 Menit	Berita / Informasi

```

graph TD
    K[Kepala Dinas] --> S[Sekretaris]
    S --> B[Bidang]
    B --> SB[Subbag]
    SB --> AE[Admin E-LAPOR]
    AE --> BA[Berita Aplikasi]
    BA --> KEL[Kelengkapan]
    KEL --> BA
    BA --> T[Tindaklanjut]
    T --> P[Pengarsipan]
    style K fill:none,stroke:none
    style S fill:none,stroke:none
    style B fill:none,stroke:none
    style SB fill:none,stroke:none
    style AE fill:none,stroke:none
    style BA fill:none,stroke:none
    style KEL fill:none,stroke:none
    style T fill:none,stroke:none
    style P fill:none,stroke:none
  
```



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
DINAS SOSIAL

Nomor SOP	36
Tgl Pembuatan	1 Juli 2022
Tgl Revisi	
Tgl Pengesahan	01 JULI 2022
Disahkan oleh	Kepala Dinas
Nama SOP	Pelayanan Langsung

Dasar Hukum

- 1 UU No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk Menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan
- 3 Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP
- 4 Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik
- 5 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)
- 6 Peraturan Bupati Kab. Tanah Laut Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kab. Tanah Laut

Kualifikasi Pelaksanaan

- 1 Memiliki pengetahuan tentang Peraturan Pelayanan
- 2 Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun secara tertulis
- 3 Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi

Keterkaitan

- 1 Buku agenda
- 2 Formulir

Peringatan

- 1 Jika prosedur ini tidak ditempuh maka penyelesaian masalah pengaduan tidak dapat dilaksanakan

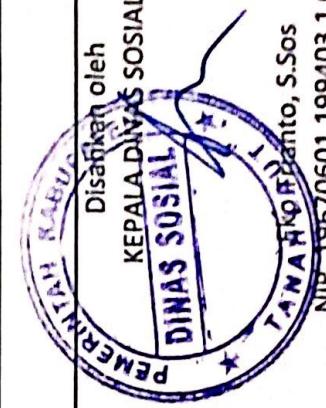
Pelaihari,2023
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Peralatan / Perlengkapan

- 1 Meja
- 2 Kursi
- 3 Ruangan Pengaduan

Pencatatan dan Pendataan

- 1 Buku Agenda
- 2 ATK



Noor Mita Imandasari, A.Pi, MM
NIP. 19740401 200604 2 002

Uraian Prosedur	Pelaksanaan						Mutu Baku		
	Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang	Subbag	JFU / PPKS	PPKS / Warga	Kelengkapan	Waktu	Output
1 Permasalahan PPKS							Kelengkapan pemerlu layanan	berkas 10 Menit	Berkas PPKS
2 Pencatatan Permasalahan PPKS							Kelengkapan pemerlu layanan	berkas 5 Menit	Berkas PPKS
3 Tindaklanjut Laporan / Pengaduan / Saran							Kelengkapan pemerlu layanan	berkas 15 Menit	Berkas PPKS
4 Pengarsipan / Tindaklanjut							Edukasi dan Tindaklanjut	30 Menit	Berkas PPKS

	PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT DINAS SOSIAL	Nomor SOP 36 Tgl Pembuatan 1 Juli 2022 Tgl Revisi Tgl Pengesahan 01 JULI 2022 Disahkan oleh Kepala Dinas Nama SOP Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan	
1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Sosial Daerah Provinsi dan Dinas Sosial Daerah Kabupaten/Kota 2 Peraturan Menteri Sosial Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Sosial 3 Perda Kabupaten Tanah Laut Noor 1 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perda Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut 4 Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 37 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut 5 Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 71 Tahun 2015 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut 6 Peraturan Bupati Tanah Laut No 68 Tahun 2015 tentang kedudukan Standart Operasional Prosedur Penyusunan Laporan Standar Kepuasaan Masyarakat (SKM)	1 SMU / D3 / S1 2 Menguasai Tata Naskah Dinas 3 Mampu Mengoprasikan Komputer	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan	
1 SOP Surat Masuk 2 SOP Surat Keluar 3 Form SKM	1 ATK 2 Komputer dan Printer	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1 Jika prosedur ini tidak ditempuhi maka penyusunan laporan SKM tidak dapat dilaksanakan	Pelaihari, Kasubbag Umum dan Kepegawaian 2023	 Noor Mita Imandasari, A.Pi, MM NIP. 19740401 200604 2 002

Uraian Prosedur	Pelaksanaan						Mutu Baku		
	Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang	Kasubbag	JFU	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output
1 Surat masuk						Surat masuk	2 Menit	Buku agenda surat	
2 Memerintahkan seluruh bidang melaksanakan penyusunan laporan Kepuasan Survey Masyarakat									
3 Penetapan pelaksanaan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat						Disposisi surat masuk	10 Menit	Petunjuk / Arahan	
4 Menetapkan dan membuatkan Bahan materi kuesioner						Bahan pembuatan materi kuesioner	30 Menit	Materi kuesioner	
5 Penentuan responden								Responden sudah ditentukan	
6 Pengisian kuesioner kepada masyarakat yang dating ke Dinas Sosial Kab. Tanah Laut						Lembar kuesioner yang diperbanyak bagikan kepada responden	Mak. 1 Minggu	Petunjuk arahan	

7	Pengolahan dan analis data				Petunjuk / arahan	1	Hari	Hasil kuesioner diolah	pengukuran
8	Hasil pengukuran di paraf oleh Sekretaris				Surat siap distribusikan	5	Menit	Fotocopy surat untuk di dokumentasikan	
9	Di tandatangani oleh Kepala Dinas				Fotocopy surat untuk didokumentasikan	10	Menit	Hasil survey siap dikirimkan	
10	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di kirimkan kepada pihak terkait				Menyimpan fotocopy SKM	5	Menit	Hasil survey kepuasan masyarakat disampaikan kepada unit kerja yang dituju	

```

graph TD
    A[ ] --> B[ ]
    B --> C[ ]
    C --> D[ ]
    D --> E[ ]
    E --> F[ ]
    F --> G[ ]
    G --> H[ ]
    H --> I[ ]
    I --> J[ ]
    J --> K[ ]
    K --> L[ ]
    L --> M[ ]
    M --> N[ ]
    N --> O[ ]
    O --> P[ ]
    P --> Q[ ]
    Q --> R[ ]
    R --> S[ ]
    S --> T[ ]
    T --> U[ ]
    U --> V[ ]
    V --> W[ ]
    W --> X[ ]
    X --> Y[ ]
    Y --> Z[ ]
    Z --> AA[ ]
    AA --> BB[ ]
    BB --> CC[ ]
    CC --> DD[ ]
    DD --> EE[ ]
    EE --> FF[ ]
    FF --> GG[ ]
    GG --> HH[ ]
    HH --> II[ ]
    II --> JJ[ ]
    JJ --> KK[ ]
    KK --> LL[ ]
    LL --> MM[ ]
    MM --> NN[ ]
    NN --> OO[ ]
    OO --> PP[ ]
    PP --> QQ[ ]
    QQ --> RR[ ]
    RR --> SS[ ]
    SS --> TT[ ]
    TT --> UU[ ]
    UU --> VV[ ]
    VV --> WW[ ]
    WW --> XX[ ]
    XX --> YY[ ]
    YY --> ZZ[ ]
    ZZ --> AAA[ ]
    AAA --> BBB[ ]
    BBB --> CCC[ ]
    CCC --> DDD[ ]
    DDD --> EEE[ ]
    EEE --> FFF[ ]
    FFF --> GGG[ ]
    GGG --> HHH[ ]
    HHH --> III[ ]
    III --> JJJ[ ]
    JJJ --> KKK[ ]
    KKK --> LLL[ ]
    LLL --> MMM[ ]
    MMM --> NNN[ ]
    NNN --> OOO[ ]
    OOO --> PPP[ ]
    PPP --> QQQ[ ]
    QQQ --> RRR[ ]
    RRR --> SSS[ ]
    SSS --> TTT[ ]
    TTT --> UUU[ ]
    UUU --> VVV[ ]
    VVV --> WWW[ ]
    WWW --> XXX[ ]
    XXX --> YYY[ ]
    YYY --> ZZZ[ ]
    ZZZ --> AAAA[ ]
    AAAA --> BBBB[ ]
    BBBB --> CCCC[ ]
    CCCC --> DDDD[ ]
    DDDD --> EEEE[ ]
    EEEE --> FFFF[ ]
    FFFF --> GGGG[ ]
    GGGG --> HHHH[ ]
    HHHH --> IIII[ ]
    IIII --> JJJJ[ ]
    JJJJ --> KKKK[ ]
    KKKK --> LLLL[ ]
    LLLL --> MLLL[ ]
    MLLL --> NLLL[ ]
    NLLL --> OLLL[ ]
    OLLL --> PLLL[ ]
    PLLL --> QLLL[ ]
    QLLL --> RLLL[ ]
    RLLL --> SLLL[ ]
    SLLL --> TLLL[ ]
    TLLL --> ULLL[ ]
    ULLL --> VLLL[ ]
    VLLL --> WLLL[ ]
    WLLL --> XLLL[ ]
    XLLL --> YLLL[ ]
    YLLL --> ZLLL[ ]
    ZLLL --> AAAAA[ ]
    AAAAA --> BBBBB[ ]
    BBBBB --> CCCCC[ ]
    CCCCC --> DDDDD[ ]
    DDDDD --> EEEEE[ ]
    EEEEE --> FFFFF[ ]
    FFFFF --> GGGGG[ ]
    GGGGG --> HHHHH[ ]
    HHHHH --> IIIII[ ]
    IIIII --> JJJJJ[ ]
    JJJJJ --> KKKKK[ ]
    KKKKK --> LLLLL[ ]
    LLLLL --> MLLLL[ ]
    MLLLL --> NLLLL[ ]
    NLLLL --> OLLLL[ ]
    OLLLL --> PLLLL[ ]
    PLLLL --> QLLLL[ ]
    QLLLL --> RLLLL[ ]
    RLLLL --> SLLLL[ ]
    SLLLL --> TLLLL[ ]
    TLLLL --> ULLLL[ ]
    ULLLL --> VLLLL[ ]
    VLLLL --> WLLLL[ ]
    WLLLL --> XLLLL[ ]
    XLLLL --> YLLLL[ ]
    YLLLL --> ZLLLL[ ]
    ZLLLL --> AAAAAA[ ]
    AAAAAA --> BBBBBB[ ]
    BBBBBB --> CCCCCC[ ]
    CCCCCC --> DDDDDD[ ]
    DDDDDD --> EEEEEE[ ]
    EEEEEE --> FFFFFF[ ]
    FFFFFF --> GGGGGG[ ]
    GGGGGG --> HHHHHH[ ]
    HHHHHH --> IIIIII[ ]
    IIIIII --> JJJJJJ[ ]
    JJJJJJ --> KKKKKK[ ]
    KKKKKK --> LLLLLL[ ]
    LLLLLL --> MLLLLL[ ]
    MLLLLL --> NLLLLL[ ]
    NLLLLL --> OLLLLL[ ]
    OLLLLL --> PLLLLL[ ]
    PLLLLL --> QLLLLL[ ]
    QLLLLL --> RLLLLL[ ]
    RLLLLL --> SLLLLL[ ]
    SLLLLL --> TLLLLL[ ]
    TLLLLL --> ULLLLL[ ]
    ULLLLL --> VLLLLL[ ]
    VLLLLL --> WLLLLL[ ]
    WLLLLL --> XLLLLL[ ]
    XLLLLL --> YLLLLL[ ]
    YLLLLL --> ZLLLLL[ ]
    ZLLLLL --> AAAAAA
  
```