

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI ULAS

Gedung Tawang Praja Lantai 2 dan 3 Komplek Balai Kota Surakarta Jl. Jend. Sudirman No. 2 Surakarta

Telp (0271) 646223

Email : dppappkb.surakarta@gmail.com , Website : dp3ap2kb.surakarta.go.id



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

Nomor SOP	SKA.DP3AP2KB.10.03. CFM.02.SOP.SEKRET/4
Tanggal Pembuatan	06-Juni-2022
Tanggal Revisi	0
Tanggal Pengesahan	25-Agustus-2022

Disahkan oleh :
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Kota Surakarta



Ditandatangani secara elektronik oleh:

PURWANTL, SKM, M.Kes.
Pembina Utama Muda
NIP : 19690810 199311 2 001

Nama SOP : Pengelolaan Pengaduan Melalui ULAS








Dasar Hukum


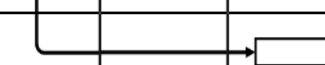



1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 71 Tahun 1993 tentang Pedoman Umum Tata Persuratan;
4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pengetahuan di pengelolaan pengaduan
2. Mampu mengoperasikan ULAS
3. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti
4. Memiliki kesabaran
5. Memiliki integritas
6. Berkomitmen dan bertanggung jawab
7. Mampu menjaga kerahasiaan
8. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik

<p>Keterkaitan</p> <hr/> <p>1. PENYIMPANAN ARSIP</p>	<p>Peralatan</p> <hr/> <p>1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Odner 5. Aplikasi ULAS, Jaringan Internet</p>
<p>Peringatan</p> <hr/> <p>1. Jawaban tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk maksimal 2x24 jam sudah ter-upload di Aplikasi ULAS 2. Penyimpanan arsip laporan yang tidak sesuai standar bisa menimbulkan kerusakan arsip, oleh karena itu perlu disediakan sarana penyimpanan sesuai dengan standar; 3. Penyelesaian waktu SOP dalam kondisi normal</p>	<p>Pencatatan dan pendataan</p> <hr/> <p>1. Pengaduan yang masuk 2. Jawaban tindak lanjut pengaduan</p>

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Analisis Organisasi	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Kepala Bidang Terkait	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mulai									
2	Memantau pengaduan yang masuk secara berkala melalui ULAS						Aplikasi ULAS, komputer, jaringan internet	10 Menit	Hasil pemantauan pengaduan	
3	Mencetak pengaduan yang masuk						Hasil pemantauan pengaduan, Aplikasi ULAS, komputer, printer	5 Menit	Pengaduan	
4	Melaporkan pengaduan yang masuk						Pengaduan	5 Menit	Pengaduan	
5	Mengklasifikasi dan melaporkan Pengaduan kepada Sekretaris						Pengaduan, ATK	10 Menit	Klasifikasi pengaduan	
6	Memverifikasi dan melaporkan pengaduan kepada Kepala Dinas						Pengaduan, ATK	10 Menit	Klasifikasi pengaduan	
7	Mencermati pengaduan selanjutnya untuk ditindaklanjuti						Pengaduan, ATK	10 Menit	Klasifikasi pengaduan	
8	Menyampaikan pengaduan yang masuk						Klasifikasi pengaduan	10 Menit	Pengaduan diterima bidang	
										

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Analisis Organisasi	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Kepala Bidang Terkait	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
										
9	Menindaklanjuti dan memberikan jawaban pengaduan yang masuk						Pengaduan, ATK, Komputer	30 Menit	Jawaban pengaduan	
10	Menerima jawaban tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk						ATK, Komputer	10 Menit	Jawaban Pengaduan	Maks 2x24 jam
11	Mengupload jawaban tindak lanjut ke ULAS						Komputer, Jaringan internet	10 Menit	Jawaban Pengaduan	
12	Mengarsipkan pengaduan yang masuk dan tindak lanjutnya						Komputer, Jaringan internet, Rak Arsip	5 Menit	Arsip Pengaduan dan jawaban	
13	Selesai	