


LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT GANDOMANAN  
NOMOR : 15/KEP/GM/I/2020  
TANGGAL : 6 Januari 2020

**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
KECAMATAN GANDOMANAN**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**TINDAK LANJUT PENENANGANAN PENGADUAN**

 <b>KECAMATAN GONDOMANAN</b> <b>KOTA YOGYAKARTA</b>	Nomor SOP	23/SOP/GM/II/2020
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	6 Januari 2020
	Disahkan Oleh	 Camat Gondomanan <b>Budi Santosa, SSTP., M.Si</b> NIP. 19720914 199303 004
	<b>Judul SOP</b>	<b>TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN</b>

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta</li> <li>Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta</li> <li>Peraturan Walikota Nomor 118 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta</li> <li>Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan.</li> <li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami pelayanan Pindah Penduduk</li> <li>Memahami cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat</li> <li>Memahami cara penggunaan JSS</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN /PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alat Tulis Kantor</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> <li>Buku Register</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka Pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan baik	buku Register, Lembar Pengaduan, JSS UPIK

No	Kegiatan	Pelaksana				Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Warga	Formt Office/ Admin JSS	Camat	Kepala Seksi				
1	Warga/Lembaga datang ke Kecamatan / Melalui UPIK/JSS untuk mengadukan permasalahan					Komputer, ATK			
2	Front Office /Admin JSS menerima Pengaduan Jika sesuai dengan kewenangan Kecamatan Gondomanan, mencatat di lembar pengaduan dan meneruskan ke Camat, jika bukan kewenangan Kecamatan, maka pengaduan ditolak dan warga diarahkan ke Dinas Teknis Terkait					Komputer, ATK	10 menit		
3	Camat menerima lembar pengaduan dan mendisposisi pengaduan kepada Kepala Seksi yang sesuai dengan tupoksi pengaduan					Komputer, ATK	10 menit		
3	Kepala seksi, petugas lapangan/BKO menindaklanjuti dengan pengecekan lokasi, konfirmasi kepada pengadu, melakukan tindakan sesuai dengan tupoksi dan kewenangnya atau koordinasi dengan dinas terkait					Komputer, ATK	960 menit		
4	Memberikan Laporan Kepada Camat tentang tindak lanjut pengaduan yang sudah dilaksanakan, camat memberikan paraf pada lembar pengaduan jika tindak lanjut sudah selesai dan dikembalikan ke Kepala Seksi jika permasalahan belum selesai ditangani					Komputer, ATK	10 menit		
5	Lembar Pengaduan dikembalikan ke FO untuk dicatat dibuku register pengaduan dan diarsip di Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan					Komputer, ATK	10 menit		
6	Memberikan Balasan/laporan penyelesaian pengaduan ke Warga melalui Surat/ Telepon/ WA					Komputer, ATK	10 menit		
Jumlah Waktu Penyelesaian							1020 menit		