






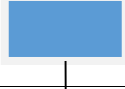
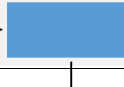
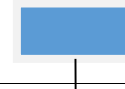

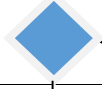
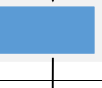

**PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
PENDIDIKAN JASMANI DAN BIMBINGAN KONSELING**

BAGIAN UMUM

SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA

NO SOP	Draft
TGL PEMBUATAN	24-04-2017
TGL REVISI	-
TGL EFEKTIF	-
DISAHKAN OLEH	KEPALA PPPPTK PENJAS DAN BK  DR. MANSUR FAUZI, M. Si NIP 195812031979031001
NAMA SOP	PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme 2. PP No 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. UU No. 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas UU No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Korupsi 4. Surat Edaran Menpan No. 148 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat 5. PP No 26 Tahun 2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas 6. Surat Edaran Menpan No. 17 Tahun 2004 tentang Laporan Pembentukan Kotak POS Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut pengaduan Masyarakat 7. Permen PAN No 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganann Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 8. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik 10. Permendikbud No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola PPPPTK 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menggunakan komputer 2. Teliti
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposisi Surat, Surat Masuk 2. Komputer, Printer, Scanner 3. Data Program, Data Kemitraan 4. Jaringan Internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Bila pengaduan masyarakat tidak segera ditindaklanjuti, akan mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disimpan sebagai data elektronik dan manual

POS PENGADUAN MASYARAKAT

Uraian Prosedur		Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		SPI	Pelaksana/ Petugas ULT	Pemohon/ Pelapor	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	8	7	8	9
1	Mengajukan formulir pengaduan masyarakat				Formulir pengaduan masyarakat berisi Identitas pelapor, tempat, tanggal dan waktu kejadian, bentuk pelanggaran, pihak yang dituju dan bukti fisik pelanggaran	5 menit	Catatan pengaduan	
2	mencatat pengaduan dalam buku register dan memberikan nomor antrian				- Catatan pengaduan - Buku disposisi - Nomor antrian	5 menit	- Catatan pengaduan - Buku disposisi	
3	Memanggil nomor urut antrian				Nomor antrian	1 menit	Catatan pengaduan	
4	Menyerahkan nomor antrian				Nomor antrian	5 menit	Catatan pengaduan	
5	Melakukan identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.				Berkas pengaduan	5 menit	Berkas pengaduan	
6	Memproses dan melakukan investigasi				Berkas pengaduan	Maksimal 60 hari	Berkas pengaduan	
7	Memberikan rekomendasi atau solusi				Hasil rekomendasi atau solusi	1 hari	Hasil rekomendasi atau solusi	
8	Menyerahkan rekomendasi atau solusi				Hasil rekomendasi atau solusi	5 menit	Hasil rekomendasi atau solusi	