



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PEMAJUAN MASYARAKAT ADAT

JALAN TANTULAR - RENON Telp. (0361) 4743170

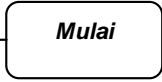
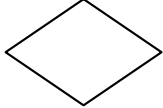



DENPASAR – BALI (Kode Post 80225)

Website: www.dpma.baliprov.go.id Email: dinaspma@baliprov.go.id

Sekretariat

Nomor SOP	SOP/09/Set/DPMA
Tgl Pembuatan	4 Januari 2021
Tgl Revisi	-
Tgl Pengesahan	8 Januari 2021
Disahkan Oleh	Kepala Dinas,  I.G.A.K. KARTIKA JAYA SEPUTRA NIP. 19680613 199403 1 012
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan

Dasar hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Pegawai yang memiliki kompetensi bidang Pelayanan Publik 2. Pegawai yang menguasai IT
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
-	1. Komputer 2. ATK 3. Printer
Peringatan Apabila pelayanan publik tidak dilaksanakan, maka pengaduan tidak dapat ditanggapi tepat waktu.	Pencatatan dan Pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Ka Dinas	Sekretaris/PPID	Bidang	Kasubbag Umum	Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengelola Pengaduan Menerima dan mencatat permohonan pengaduan <i>off- line</i> dan <i>on-line</i>						Surat Pengaduan	10 Menit		
2.	Sekretaris selaku PPID menerima laporan dari pengelola pengaduan						Disposisi	10 Menit	Disposisi	
3.	Kepala Bidang /Kasubbag Menindaklanjuti permohonan pengaduan						Disposisi	1 hari	Disposisi	Memproses pengaduan yang diterima
4.	Kepala Dinas Menanda tangani permohonan pengaduan yang sudah ditindaklanjuti						Surat	10 menit	Laporan	
5.	Menyampaikan surat jawaban terhadap pengaduan yang dimohonkan kepada pemohon						Surat	10 menit	Dokumen	

