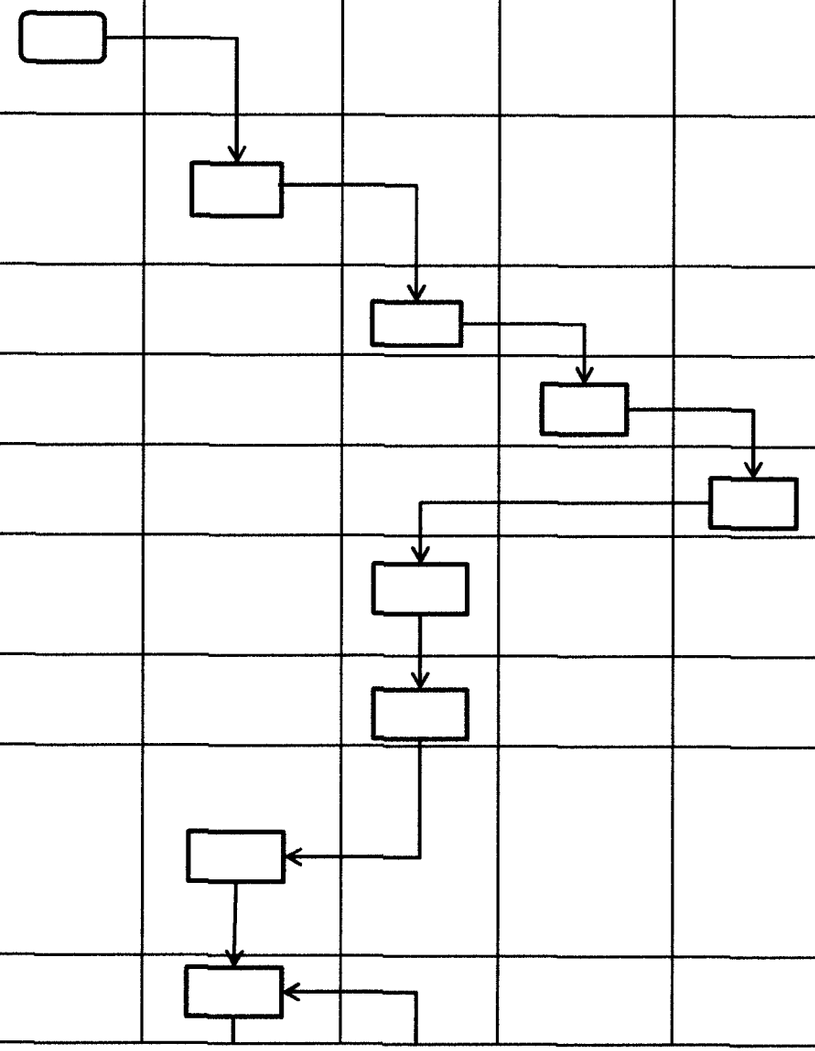
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	17 Mei 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH IBROHIM, SE,M.Si NIP. 19650502 198902 1 004
BAGIAN UMUM	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksanaan**	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang 4. Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 5. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 6, Peraturan Walikota Samarinda Nomor 121 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota 7. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 17 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas dilingkungan Pemerintah Daerah;	1. Bijak dalam bersosial media 2. Menguasai komputer 3. Ramah dan bertutur kata sopan 4. Melayani pengaduan masyarakat	
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**	
SOP Pengadministrasian Umum	1. Jaringan Internet 2. Komputer 4. ATK	
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka beresiko pelayanan terhadap masyarakat dan reformasi birokrasi terhambat	Mencatat nomor, tanggal, dan hal pengaduan masyarakat ke dalam buku agenda serta di tindaklanjuti paling lama 5 hari kerja	

SOP : Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Publik	Petugas Pelaksana	Kasubag Umum	Sekretaris	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Publik mengirimkan pertanyaan kepada BPKAD melalui website atau sosial media						Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan	30 menit	Informasi	
2	Petugas atau pelaksana menerima pertanyaan dan mencetak screenshot pertanyaan untuk dinaikkan ke Kepala Sub Bagian Umum						Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan	30 menit	Informasi	
3	Memberi paraf dan meneruskan dokumen pertanyaan ke Sekretaris						Dokumen pertanyaan / Surat pengaduan	5 menit	Informasi	
4	Memberi paraf untuk diteruskan ke Kepala Badan						Dokumen pertanyaan / Surat pengaduan	10 menir	Informasi	
5	Memberi disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis aduan						Dokumen pertanyaan / Surat pengaduan	1 hari	Informasi	
6	Menerima disposisi kepada Kepala Badan dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kasubag sesuai dengan jenis aduan						Dokumen pertanyaan / Surat pengaduan	1 hari	Informasi	
7	Menerima disposisi dari Kasubag dan menugaskan petugas ke lapangan						Dokumen pertanyaan / Surat pengaduan	60 menit	Informasi	
8	Melakukan pengecekkan dan membuat draft hasil pemeriksaan / jawaban berupa informasi yang dibutuhkan pelapor						Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan pertanyaan / aduan	60 menit	Informasi	
9	Meminta persetujuan kepada Kasubag sesuai dengan jenis aduan						Laporan hasil pemeriksaan	30 menit	Informasi	



10	Memberikan koreksi dan persetujuan draft hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kasubbag						Hasil pemeriksaan / jawaban	15 menit	Informasi	
11	Menelaah draft hasil pemeriksaan dan mengajukan ke Sekretaris						Hasil pemeriksaan/ Jawaban yang telah dikoreksi oleh Kasubag	30 menit	Informasi	
12	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan memberikan paraf surat hasil pemeriksaan lapangan						Hasil pemeriksaan/ Jawaban yang telah dikoreksi oleh Kasubag	60 menit	Informasi	
13	Menerima surat dan menyampaikan kepada pelapor						Hasil pemeriksaan / jawaban yang telah diparaf	10 Menit	Informasi	
14	Publik menerima jawaban						Informasi	10 Menit	Informasi	