

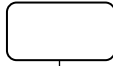
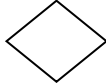
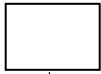
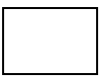
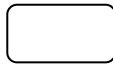




**PEMERINTAH KOTA MALANG  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

 <b>PEMERINTAH KOTA MALANG DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA</b>	NOMOR SOP	01/SKT/2023
	TGL. PEMBUATAN	Juni 2023
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	No. Revisi	
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana   <b><u>DONNY SANDITO WIDOYOKO S.STP.,M.Si</u></b> <b>Pembina Tingkat I</b> <b>NIP. 19770724 199602 1 001</b>
<b>BIDANG SEKRETARIAT</b>	NAMA SOP	<b>PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN</b>
<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 2. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 terkait Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang	1. Memiliki latar belakang pendidikan minimal Sarjana. 2. Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; 3. Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; 4. Menguasai materi bahasan; 5. Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar dan sopan; 6. Mampu mengoperasikan perangkat Komputer, Ms. Office dan Internet.	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :</b>	
-	1. Komputer; 2. Alat Tulis; 3. Meja dan Kursi; 4. Jaringan Internet 5. Form Pengaduan	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
-	Disimpan dalam bentuk data elektronik dan non elektronik	

**SOP: PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		Petugas Penanganan Pengaduan	Kepala Dinas	Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Penyampai aduan menyampaikan aduan baik secara langsung maupun melalui berbagai media pengaduan online				Form Pengaduan	5 menit	Form Pengaduan	
2.	Berkas pengaduan dinaikkan ke Kepala Dinas untuk mendapat disposisi penanganan				Form pengaduan	1 Jam	Berkas disposisi penanganan pengaduan	
3.	Menindaklanjuti disposisi Kepala Dinas untuk menangani aduan yang disampaikan				Berkas disposisi penanganan pengaduan	1 hari	-Berkas Asesmen / penelaahan pengaduan -Nota Dinas penanganan pengaduan	
4.	Nota Dinas dinaikkan ke Kepala Dinas untuk mendapat persetujuan				Nota Dinas Penanganan Pengaduan	1 Jam	Nota Dinas yang telah mendapat persetujuan	
5.	Petugas menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada penyampai aduan				- Hasil Asesmen dan telaah aduan - Nota Dinas yang telah mendapat persetujuan Kepala Dinas terkait penanganan aduan	10 menit	Berita Acara Penyelesaian Penanganan Pengaduan	