

 ບົດບັນຍັດສູນກາງພາກພື້ນ PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM ທີ່ຫມີພິກັດກະຊວງຍຸຕິທຳ DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG ບົດບັນຍັດສູນກາງພາກພື້ນ PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN ທີ່ຫມີພິກັດກະຊວງຍຸຕິທຳ	Nomor SOP	600/911/SEKRET/DPUPR/2022
	Tanggal Pembuatan	20 Mei 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	23 Mei 2022
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karangasem  Ir. WEDASMARA, ST., MT. Pembina Tk.I NIP. 19740401 200003 1 003
Judul SOP		Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Sistem Berbasis Web -GITA PADUMAS-
Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan		Kualifikasi Pelaksana 1. Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer 2. Memahami tentang pelayanan publik ke-PUPR-an 3. Memahami alur atau tahapan penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik ke -PUPR-an
Keterkaitan Pelayanan Publik Ke-PUPR-an		Peralatan/Perlengkapan 1. Perangkat komputer/laptop 2. Jaringan internet
Peringatan Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka akan berdampak penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dilaksanakan dengan baik, prosedur dan waktu penanganan tidak jelas.		Pencatatan dan Pendataan Pencatatan dan pendataan dilaksanakan pada sistem berbasis web -GITA PADUMAS- gitapadumas.dpupr.karangasemkab.go.id

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM BERBASIS WEB -GITA PADUMAS-

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Masy/ Ds/Kec	Admin Utama	Koord/ Sekret	Admin Bidang	Kepala Bidang	Pelaks. Teknis	PD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat/Desa/Kecamatan menyampaikan aduan terkait pelayanan publik ke-PUPR-an								- Identitas/User Id - Laporan/kategori - Foto/koordinat	-	Data Pengaduan pada sistem	
2	Penerimaan Pengaduan Telaah pengaduan Pelaporan ke pimpinan		tidak	ya					Data Pengaduan	1 jam	Data pengaduan yg telah ditelaah	lengkap/ tidak
3	Rekomendasi/disposisi penanganan pengaduan								Data pengaduan	30 mnt	Rekomendasi	
4	Penerimaan disposisi penanganan pengaduan Pelaporan ke pimpinan								Data pengaduan	30 mnt	Data Pengaduan	
5	Disposisi Penanganan Pengaduan								Data Pengaduan	30 mnt	Disposisi	
6	Telaah dan verifikasi administrasi							ya	Data Pengaduan	1 hari	Hasil Verifikasi	Jika tidak diperlukan verifikasi lapangan ke penys. laporan
7	Verifikasi lapangan							tidak	Data Pengaduan	4 hari	Hasil Verifikasi	
8	Penyusunan laporan dan rekomendasi penanganan						tidak		Hasil Verifikasi	2 hari	Draf laporan dan rekomendasi	
9	Persetujuan laporan dan rekomendasi								Draft Laporan dan rekomendasi	1 Jam	Laporan dan Rekomendasi	
10	Input laporan dan rekomendasi Pelaporan ke pimpinan			tidak			ya		Laporan dan Rekomendasi	30 mnt	Input lap dan rekomendasi	
11	Persetujuan laporan dan rekomendasi akhir		ya						Laporan dan rekomendasi	1 Jam	Persetujuan lap. dan rekomd.	
12	Penyampaian laporan ke pemohon dan PD terkait (jika diperlukan)		ya						Laporan dan rekomendasi	30 mnt	Pemberitahuan ke pemohon dan PD terkait	
Jumlah Waktu (dibulatkan)										8 hari		

Kepala Dinas PUPR Kabupaten Karangasem

Ir. WEDASMARA, ST., MT.

Pembina Tk.I

NIP. 19740401 200003 1 003