









**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BANJARNEGARA**

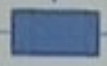




**SEKRETARIAT**

Nomor Standar Operasional Prosedur	00 /BPBD/Sekretariat/...
Tgl Pembuatan	20 Januari 2021
Tgl Revisi	
Tgl pergesahan	20 Januari 2021
Disahkan Oleh	 <b>ARIS SUDARYANTO, S.Pd.MM</b> Pembina Utama Muda NIP.19640825 198405 1 007
Nama Standar Operasional Prosedur	<b>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 13 Tahun 2006 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 4. Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 24 tahun 2019 5. Peraturan Bupati Banjarnegara nomor 1 tahun 2020	1 Pendidikan Sarjana dan SLTA 2 Bisa mengoperasikan komputer 3 Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan keuangan dan pengelolaan barang daerah
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
SOP Lintas SKPD Provinsi dan SOP SKPD se Kabupaten Banjarnegara, Masyarakat Banjarnegara	1. ATK                      3. Komputer, dll 2. Mesin Ketik
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila pengaduan tidak dikelola dengan baik dan benar akan menghambat pelayanan masyarakat	hasil aduan/laporan masyarakat

Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
	Pemohon	Sekretariat (Bag. Umum)	Tim Pengelola	Kepala Seksi	Kabid	Kalak BPBD	Perstyr/Kikpkn	Waktu	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Memasukkan surat pengaduan ke bagian Sekretariat/Kotak pengaduan								Surat Pengaduan		Bukti Laporan Pengaduan	

2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala Pelaksana BPBD						Agenda surat masuk lembar disposisi surat ke Kepala Pelaksana BPBD, Surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Pelaksana BPBD	
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis bidang aduan/pengelola aduan						Surat Pengaduan	3 hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Pelaksana	
4.	Meminta disposisi dari Kepala Pelaksana Badan dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis /bidang aduan.						Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Pelaksana BPBD	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan						Surat Pengaduan serta lembar yang di disposisi kepada Kepala Seksi	1 jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat						Surat pengaduan dan pedoman teknis penanganan bencana yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan hasil pemeriksaan	

7.	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan					Laporan hasil pemeriksaan lapangan	1 jam	Draf awal surat hasil lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang					Hasil pemeriksaan draf awal surat hasil pemeriksaan	1 jam	Draf awal surat yang sudah di koreksi	
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Kepala Pelaksana Badan					Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, Laporan Hasil Pemeriksaan	1 jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengkoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan					Draf final, laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Dokumen surat yang telah di tandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya					Surat yang telah di tandatangani	30 menit	Penyimpanan Arsip	
Waktu diatas adalah waktu normal pelayanan									