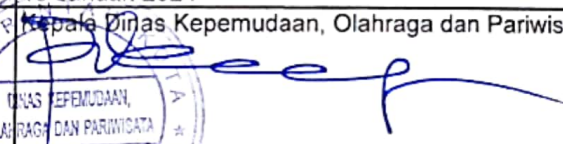
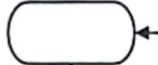

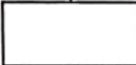
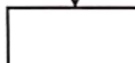
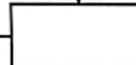
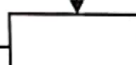
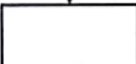





**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA MALANG**

	Nomor SOP	100.3.6 / 20.1 / 35.73.413 / 2024
	Tanggal Pembuatan	9 Januari 2024
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	19 Januari 2024
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata  BATHAQI, S.Pd, SE, M.Si, CGCAE NIP. 19670317 199202 1 001
	Nama SOP	Pelayanan Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik.	1. Memahami peraturan perundang - undangan yang terkait dengan pelayanan penanganan pengaduan; 2. Memahami data dan informasi yang terkait dengan pelayanan penanganan pengaduan; 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar; 4. Berjiwa melayani.	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
1. SOP Surat Masuk 2. SOP Surat Keluar	1. Komputer / laptop 2. Printer 3. Alat tulis 4. Formulir pengaduan 5. Tanda terima pengaduan	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Apabila tidak dilaksanakan maka dapat menimbulkan image negatif dari masyarakat.	1. Register pengaduan 2. Arsip pengaduan	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Receptionist / Admin	Pejabat Pengelola Informasi Daerah	Bidang / Sekretariat	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (Sosial Media/ Sambat Online/ Website).					Berkas Pengaduan	5 Menit	Berkas Permohonan	
2	Menerima dan melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan. Jika data valid maka diteruskan dilakukan pencatatan pengaduan dalam register pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon.		 <p>Tidak</p> <p>Ya</p>			Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas Receptionist / Admin	5 Menit	Berkas Permohonan yang telah divalidasi	
3	Melakukan pencatatan kedalam register pengaduan. Meneruskan ke PPID.					Register pengaduan	5 Menit	Data yang diinput	
4	PPID menelaah dan meneruskan ke bidang yang membidangi untuk menjawab.					Data yang diinput	15 Menit	Berkas disposisi	
5	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon.					Berkas disposisi	15 Menit	Lembar jawaban	
6	Menyampaikan jawaban kepada Receptionist / Admin baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (Sosial Media/ Sambat Online/ Website).					Lembar jawaban	5 Menit	Lembar jawaban yang telah divalidasi	
7	Receptionist / Admin menyampaikan jawaban baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (Sosial Media/ Sambat Online/ Website).					Lembar jawaban yang telah divalidasi	15 Menit	Jawaban kepada pemohon	
8	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan					Jawaban kepada pemohon	10 Menit	Arsip	