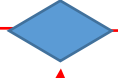
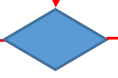
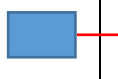
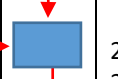
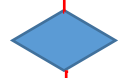


PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DINAS PEKERJAAN UMUM PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	<table border="1" data-bbox="1273 110 2207 418"> <tr> <td>Nomor Standar Operasional</td><td>: 25/SOP/PUPRPRKP/2021 Prosedur</td></tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td><td>: 12 Juli 2021</td></tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td><td>: 12 Juli 2021</td></tr> <tr> <td>Tanggal Pengesahan</td><td>: 12 Juli 2021</td></tr> <tr> <td>Disahkan Oleh</td><td>:</td></tr> </table> Kepala Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung <u>Jantani Ali, ST</u> Pembina Tk. I NIP. 19731022 200501 1 007 Nama Standar Operasional Prosedur : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	Nomor Standar Operasional	: 25/SOP/PUPRPRKP/2021 Prosedur	Tanggal Pembuatan	: 12 Juli 2021	Tanggal Revisi	: 12 Juli 2021	Tanggal Pengesahan	: 12 Juli 2021	Disahkan Oleh	:
Nomor Standar Operasional	: 25/SOP/PUPRPRKP/2021 Prosedur										
Tanggal Pembuatan	: 12 Juli 2021										
Tanggal Revisi	: 12 Juli 2021										
Tanggal Pengesahan	: 12 Juli 2021										
Disahkan Oleh	:										
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA										
1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangn Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ; 5. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.	1. Minimal pendidikan D III 2. Menguasai komputer, minimal word dan excel										

KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
1. Lintas Sektor	1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Ketika SOP tidak dilaksanakan maka akan mendapat teguran dari ombusman pusat	1. Buku catatan permintaan data/informasi sudah dilayani.

Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

No	Kegiatan	Pelaksana		Kepala Dinas	Sekretaris	Kabid	Kasi	Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat Penghubung	Kasubbag Umum & Aparatur					Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan yang masuk dalam media pengaduan		Ya					1. Print isi pengaduan 2. Buku catatan arsip	10 Menit	1. Print isi pengaduan 2. Buku catatan arsip	
2	Mengagenda, Menelaah dan menyampaikan aduan yang masuk untuk dapat diteruskan ke Kepala Dinas.			Ya				1. Print isi pengaduan 2. Buku catatan arsip	30 Menit	1. Print isi pengaduan	
3	Kepala Dinas meneruskan surat aduan tersebut kepada kepala kepada sekretaris.		Tidak		Ya			1. Print isi pengaduan	30 Menit	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas	
3	Sekretaris meneruskan surat aduan tersebut kepada kepala bidang terkait untuk memberikan jawaban.					Ya		1. Print isi pengaduan	30 menit	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas	
4	Kabid menugaskan Kasi untuk memberikan data atau jawaban yang diminta sesuai aduan.							1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas	1 hari	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	
5	Kasi memberikan data/ informasi kepada pemohon sesuai kebutuhan.				Tidak			1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	60 menit	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	
6	Mengoreksi jawaban untuk selanjutnya diteruskan kepada Admin.						Ya	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	10 menit	1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	
7	Menyampaikan jawaban untuk disampaikan kepada pemohon.							1. Print isi pengaduan 2. Nota Dinas 3. Jawaban Aduan	15 menit	Arsip	