

SK MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

NOMOR : 61/KTPS/GT/XII/2021

TANGGAL : 10 Desember 2021

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN PENGADUAN








PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

ꦏꦼꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦒꦺꦢꦺꦁꦠꦺꦤꦒꦺꦤꦺ

Jln. Jlagran Lor No. 52 Yogyakarta Kode Pos 55272
Telp. (0274) 515272 Fax. (0274) 515272

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA KEMANTREN GEDONGTENGEN <i>ꦏꦼꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦒꦺꦢꦺꦁꦠꦺꦤꦒꦺꦤꦺ</i> Jln. Jlagran Lor No. 52 Yogyakarta Kode Pos 55272 Telp. (0274) 515272 Fax. (0274) 515272	Nomor SOP	: 61/KPTS/GT/XII/2021
	Tanggal Pembuatan	: 10 Desember 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	: 10 Desember 2021
	Disahkan Oleh	: Mantri Pamong Praja Gedongtengen
	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan ;4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan;6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Mantri Pamong Praja	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan2. Memiliki pengetahuan tentang ketugasan Pelayanan, Informasi dan Pengaduan3. Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar jawatan yang ada4. Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana baik manual maupun komputerisasi5. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan publik	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan Kantor	
SOP Surat masuk SOP Musrenbang	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dengan koneksi internet2. Printer3. ATK4. Buku register	
Peringatan :	Pencatatan Pendataan :	
Jika pelayanan tindak lanjut pengaduan tidak tepat, dapat mengakibatkan sengketa publik.	Data pengaduan melalui JSS atau UPIK	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin OPD (Kemantren)	Petugas Lapangan	Pejabat Struktural	Kepala OPD (MPP)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memvalidasi /menerima laporan dan meneruskan ke petugas lapangan atau menolak laporan melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS)					Laporan warga melalui JSS (upik) dengan / tanpa foto sesuai kewenangan Kemantren. Bila laporan yang masuk di luar kewenangan Kemantren admin dapat menolak melalui JSS	1 hari	Hasil validasi laporan	
2	Mengerjakan laporan sesuai jenis laporan yang jadi kewenangannya					Laporan warga yang telah divalidasi Admin Kemantren	1 hari	Progress penanganan laporan	
3	Menerima tembusan laporan dan progress penanganannya sesuai jabatannya					Progress penanganan laporan sesuai bidangnya	5 menit	Arsip/data penanganan laporan	
4	Menerima tembusan semua laporan dan progress penanganannya di dalam lingkup Kemantren						10 menit	Data penanganan laporan dan progress penanganan dalam lingkup Kemantren	

Mantri Pamong Praja



DRS.ANANTO WIBOWO, M.IP
NIP. 19730524 199203 1 003



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

ꦏꦺꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦒꦺꦢꦺꦁꦠꦺꦤꦒꦺꦤꦺ

Jl. Jlagran Lor No. 52 Yogyakarta 55272 Telp. (0274) 515787 Fax (0274) 515787

HOTLINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.jogjakota.go.id

KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

Nomor : 61 /KPTS/GT/XII /2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN
KEMANTREN GEDONGTENGEN

MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kejelasan prosedur pelayanan terhadap pengaduan dari masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan di Kemantren Gedongtengen;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Mantri Pamong Praja Gedongtengen;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Pemeintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
12. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2017 tentang Peraturan Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN KEMANTREN GEDONGTENGEN;

- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Kemantren Gedongtengen :
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana disebut dalam Diktum KESATU merupakan pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan di Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta.
- KETIGA : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Camat Gedongtengen Nomor 27 B/KPTS /GT/2019 tidak berlaku lagi
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 10 Desember 2021

MANTRI PAMONG PRAJA



Drs. ANANTO WIBOWO, M.IP
NIK. 19730524 199203 1 003