PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN **KECAMATAN SERUYAN RAYA**	**Nomor SOP**	: 800/205 /KSR /X/ 2025
	Tanggal Pembuatan	: 06 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: 07 Oktober 2025
	Disahkan oleh	: CAMAT SERUYAN RAYA **M. ABDI RADHIYANIE, S.STP** NIP. 19[illegible]00412 1 002
	Nama SOP	**: PENANGANAN PENGADUAN**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
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 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 dan Nomor 15 Tahun 2014 tentang SOP dan Standar Pelayanan	1. Memahami tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik 2. Mampu menjaga netralitas dan kerahasiaan identitas pelapor 3. Mampu mengoperasikan komputer dan kanal pengaduan daring (SP4N-LAPOR!) 4. Mampu berkomunikasi dengan sopan, empatik, dan tidak memihak
Keterkaitan	**Peralatan dan Perlengkapan**
1. SOP Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat 2. SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar 3. SOP Pengelolaan Arsip 4. SOP Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1. Komputer, printer, dan akses internet (SP4N-LAPOR!) 2. Formulir pengaduan dan formulir pengaduan dugaan pelanggaran petugas 3. Buku register pengaduan (umum dan khusus) 4. Kotak saran, telepon/pesan khusus pengaduan 5. Lemari arsip berkunci untuk dokumen pengaduan rahasia
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, pengaduan tidak tertangani dengan baik, hak pengadu tidak terpenuhi, identitas pelapor tidak terlindungi, dugaan pelanggaran oleh petugas tidak tertangani, serta kepercayaan masyarakat dan mutu pelayanan menurun.	1. Setiap pengaduan dicatat dalam register pengaduan (umum atau khusus) dengan nomor register 2. Berkas, bukti, dan jawaban diarsipkan; berkas pengaduan khusus disimpan tertutup 3. Status pengaduan pada SP4N-LAPOR! diperbarui 4. Rekapitulasi dilaporkan kepada Camat setiap bulan dan sebagai bahan evaluasi setiap semester

BAGAN ALIR A. PENANGANAN PENGADUAN UMUM

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Sekretaris Camat	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Awal proses pelayanan	**MULAI**							
1	Pengadu menyampaikan pengaduan secara langsung, tertulis, kotak saran, telepon/pesan, atau SP4N-LAPOR!	① ▼				Identitas, uraian pengaduan, bukti (bila ada)	10 menit	Pengaduan	
2	Petugas menerima, mencatat dalam register, dan memberikan nomor/tanda terima		② ▼			Register, formulir pengaduan	15 menit	Tanda terima/nomor pengaduan	
3	Petugas menelaah dan mengklasifikasikan pengaduan (sifat, kelengkapan, kewenangan)		③ ▼			Pengaduan, bukti pendukung	4 jam	Hasil telaah pengaduan	
4	Apakah pengaduan lengkap dan menjadi kewenangan kecamatan?		◇ ④ ▼			Hasil telaah	-	Keputusan kewenangan	Tidak lengkap: pengadu diminta melengkapi. Bukan kewenangan: diteruskan ke instansi berwenang dan pengadu diberi tahu.
5	Sekretaris Camat memeriksa hasil telaah dan menugaskan seksi terkait			⑤ ▼		Hasil telaah	4 jam	Penugasan tindak lanjut	
6	Petugas bersama seksi terkait memverifikasi, menyelesaikan, dan menyusun jawaban		⑥ ▼			Penugasan, data pendukung	2 hari kerja	Konsep jawaban/hasil tindak lanjut	Verifikasi lapangan dilakukan bila diperlukan.
7	Camat menyetujui dan menandatangani jawaban/hasil tindak lanjut				⑦ ▼	Konsep jawaban	1 hari kerja	Jawaban bertanda tangan	Jika Camat berhalangan, ditandatangani pejabat berwenang.
8	Petugas menyampaikan jawaban kepada pengadu, mencatat penyelesaian, memperbarui status, dan mengarsipkan		⑧ ▼			Jawaban, register, SP4N-LAPOR!	1 jam	Pengaduan selesai	Paling lama 5 hari kerja.
9	Pengadu memberi tanggapan atas penyelesaian pengaduan	⑨ ▼				Jawaban dari kecamatan	10 menit	Tanggapan pengadu	Jika tidak puas, dapat mengajukan keberatan kepada Camat.
	Akhir proses pelayanan	**SELESAI**							

Keterangan simbol: area hijau = awal/akhir proses; area biru = kegiatan; area kuning (◇) = pengambilan keputusan.

BAGAN ALIR B. PENANGANAN PENGADUAN DUGAAN PUNGUTAN LIAR/PELANGGARAN OLEH PETUGAS

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Tim Verifikasi (Sekcam)	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Awal proses pelayanan	**MULAI**							
1	Pelapor menyampaikan dugaan pungutan liar atau pelanggaran oleh petugas melalui kanal pengaduan atau langsung kepada Camat	① ▼				Uraian kejadian (waktu, tempat, layanan), bukti bila ada	10 menit	Pengaduan dugaan pelanggaran	Identitas pelapor dapat dirahasiakan.
2	Petugas mencatat dalam register khusus, memberi nomor, menjaga kerahasiaan, dan segera meneruskan kepada Sekretaris Camat		② ▼			Register khusus, formulir pengaduan	30 menit	Nomor pengaduan dan laporan awal	Tidak diproses oleh petugas yang diadukan.
3	Sekretaris Camat menelaah awal dan melaporkan kepada Camat; pelapor diberi tahu pengaduan telah diterima			③ ▼		Laporan awal, bukti	4 jam	Hasil telaah awal	Pemberitahuan penerimaan paling lama 5 hari kerja.
4	Camat menetapkan tim verifikasi yang tidak melibatkan pihak yang diadukan				④ ▼	Hasil telaah awal	1 hari kerja	Surat tugas tim verifikasi	
5	Tim verifikasi mengumpulkan bukti dan mengklarifikasi pihak terkait dengan berita acara			⑤ ▼		Surat tugas, berita acara klarifikasi	3 hari kerja	Laporan hasil verifikasi	Praduga tak bersalah dan kerahasiaan dijaga.
6	Apakah dugaan terbukti?				◇ ⑥ ▼	Laporan hasil verifikasi	-	Keputusan hasil verifikasi	Tidak: pelapor diberi tahu dan dilakukan pembinaan pencegahan (ke langkah 7). Ya: lanjut ke langkah 6.
7	Camat menetapkan pembinaan/sanksi disiplin sesuai ketentuan dan melaporkan kepada Inspektorat; berkoordinasi dengan aparat penegak hukum bila ada unsur pidana				⑦ ▼	Laporan hasil verifikasi	2 hari kerja	Keputusan tindak lanjut	Mengacu ketentuan kepegawaian yang berlaku.
8	Petugas menyampaikan hasil kepada pelapor, memperbarui status, dan mengarsipkan secara tertutup		⑧ ▼			Keputusan tindak lanjut, register khusus	1 jam	Pelapor diberi tahu	Penyelesaian paling lama 14 hari kerja.
	Akhir proses pelayanan	**SELESAI**							

Keterangan simbol: area hijau = awal/akhir proses; area biru = kegiatan; area kuning (◇) = pengambilan keputusan.

Standar penanganan: Persyaratan: identitas pengadu (dapat dirahasiakan untuk pengaduan dugaan pelanggaran), uraian pengaduan, dan bukti bila ada. Biaya: gratis. Jangka waktu: pengaduan umum paling lama 5 hari kerja; pengaduan dugaan pelanggaran petugas diberi tahu diterima paling lama 5 hari kerja dan diselesaikan paling lama 14 hari kerja (ketentuan internal). Produk: jawaban/tindak lanjut pengaduan.