



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMENEP  
SUB BAGIAN UMUM, KEARSIPAN DAN KEPEGAWAIAN**

NOMOR SOP : 800/SOP.4 /435.203.1/2021  
TGL. PEMBUATAN : 11 Agustus 2017  
TGL. REVISI : 27 Oktober 2021  
TGL. EFEKTIF : 02 November 2021

DISAHKAN OLEH

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**

**ABDUL MADJID, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661108 198809 1 001

NAMA SOP

**PENGADUAN**

**DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumenep
4. Peraturan Bupati Sumenep Nomor 46 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan dan Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. SMA/S1

**KETERKAITAN**

**PERALATAN / PERLENGKAPAN**

1. ATK
2. Komputer / Laptop
3. Jaringan Internet

**PERINGATAN**

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**FLOW CHART PENGADUAN**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMENEP**

No	Uraian Prosedur/ Aktivitas	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket
		Front Office	Pengadministrasi Umum/Agendaris	Bidang/ Sekretariat	Sekretaris BKPSDM	Kepala BKPSDM	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan						Surat Pengaduan/ Laporan Pengaduan	5 Menit	Surat Masuk	
2.	Mencatat dan memilah permasalahan (dari Front Office dan Website). Apabila salah informasi, langsung bisa dijelaskan dan jika ada indikasi masalah diteruskan ke Sekretaris						Surat Masuk, Perangkat Komputer	10 Menit	Pencatatan Materi Aduan	
3.	Menganalisis permasalahan. Jika terbukti ada masalah yang tergolong ringan dapat langsung memerintahkan bidang terkait untuk menindaklanjuti aduan dan jika tergolong masalah berat dilaporkan dan didiskusikan dengan kepala BKPSDM.						Cek Silang/Pencarian Fakta	30 Menit	Pemecahan Permasalahan	
4.	Menerima laporan pengaduan, usulan pemecahan masalah dan memberikan keputusan.						Laporan Pemecahan Permasalahan	10 Menit	Keputusan	
5.	Memberikan perintah pada bidang terkait, untuk menindaklanjuti aduan sesuai keputusan Kepala BKPSDM						Perintah Kepala BKPSDM melalui Sekretaris	60 Menit	Tindak Lanjut	
6.	Menindaklanjuti Pengaduan									