



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Nomor	01/ SKRT/UMPEG/DPUTARU/2025
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	02 Januari 2025
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN REMBANG  MARYOSA ATD., M.T. Pembina Utama Muda NIP. 19671211 199003 1 007
Nama SOP	SOP Pengelolaan Pengaduan

Dasar Hukum

- Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Rembang Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat
- Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Rembang Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Rembang

Kualifikasi Pelaksanaan

- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
- Memiliki ketelitian dan kecermatan dalam pengelolaan dokumen
- Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- Berpenampilan rapi, ramah dan sopan

Keterkaitan

SOP Pengelolaan Pengaduan

Peralatan/ Perlengkapan

- Komputer
- Jaringan Internet
- Printer
- Scanner
- Alat penyimpanan dokumen

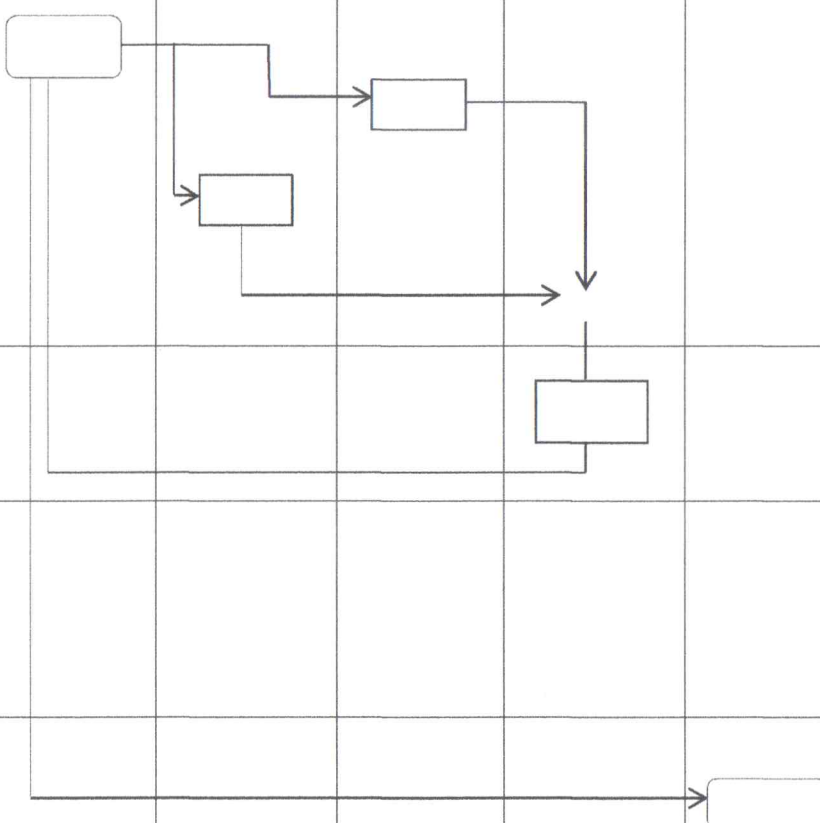
Peringatan

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, tertib administrasi dan Pelaksanaan menjadi kurang optimal

Pencatatan dan Pendataan

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

SOP Pengelolaan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Operator / Petugas Pengaduan Dinas	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Pengguna Layanan / Pengadu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Opearator/Petugas Pengaduan Dinas menerima Pengaduan Langsung/Offline ataupun melalui saluran layanan pengaduan (telp (0295) 691033, email : dputarurembang@gmail.com , untuk, SP4N LAPOR!, selanjutnya disampaikan ke sekretaris/kepala bidang sesuai dengan konteks/substansi pengaduan						Komputer, Telp, Hand Phone, Email, Pengaduan	15 Menit	- Surat Pengaduan masuk/Lesan yang telah terverifikasi - Pengaduan masuk melalui saluran layanan pengaduan	
2.	Pengaduan yang memerlukan pertimbangan, disampaikan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan arahan dan keputusan						Draft Jawaban Pengaduan	15 Menit	Jawaban Pengaduan yang telah mendapat persetujuan	
3.	Jawaban yang sudah dibuat oleh Sekretaris atau kepala bidang dan telah mendapat arahan/persetujuan kepala dinas disampaikan kembali kepada operator/petugas pengaduan dinas						Jawaban Pengaduan yang telah mendapat persetujuan	15 Menit	Jawaban Pengaduan masuk Operator	
4.	Operator/Petugas Pengaduan Dinas menyampaikan Jawaban kepada Pengguna Layanan Pengaduan						Jawaban Pengaduan yang telah mendapat persetujuan	5 Menit	Jawaban Pengaduan dikirim kepada pengguna layanan pengaduan/ pengadun	

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN REMBANG

