













PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN







SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN BIDANG PENEGAKKAN PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN DAERAH

DASAR HUKUM : <ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja;4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP;		NO. SOP : 005 / SOP / SATPOL PP DAMKAR / V - 2021	
		TGL PEMBUATAN : 25 Mei 2021	
		TGL REVISI : 27 Mei 2021	
		TGL EFEKTIF : 2 Juni 2021	
		DISAHKAN OLEH :  KEPALA DINAS RIANTO, SH, MM	
		Pembina Tk. I, NIP. 19730822 200501 1 003	
NAMA SOP : PENGADUAN			
KUALIFIKASI PELAKSANA : <ol style="list-style-type: none">1. Anggota Satpol PP yang terkait2. Berkomitmen dan bertanggung jawab3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik			
KETERKAITAN : <ol style="list-style-type: none">1. SOP Penegakan Perda2. SOP Non Yustisi3. SOP Surat Masuk		PERALATAN / PERLENGKAPAN : <ol style="list-style-type: none">1. Komputer, Printer, ATK2. Peralatan dan Perlengkapan Kegiatan	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN : <ol style="list-style-type: none">1. Komputer, Printer, ATK2. Peralatan dan Perlengkapan Kegiatan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

NOMOR : *005* / SOP/SATPOL PP DAMKAR/V-2021

NO	AKTIVITAS / KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		PELAPOR	PETUGAS PENGADUAN	KABID	SEKRETARIS	KASAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN	
1	Menyampaikan pengaduan melalui : a) Telepon b) Surat c) SMS center d) Email e) Website f) Langsung								Pengaduan		
2	a) Menerima pengaduan b) Mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan c) Meregistrasi pengaduan d) Menyampaikan kepada kasat							<ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Surat • SMS center • Email • Website 	30 menit	Laporan Pengaduan	
3	Memberikan perintah untuk menindaklanjuti pengaduan a) Mencermati materi permasalahan. b) Mengarahkan kabid untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan. c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang.							Laporan Pengaduan	15 menit	Disposisi	

NO	AKTIVITAS / KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PELAPOR	PETUGAS PENGADUAN	KABID	SEKRETARIS	KASAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
4	a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan / atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan c) Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait. d) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan. e) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada sekretaris. f) Membuat bukti penyelesaian pengaduan. g) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada kasat.						<ul style="list-style-type: none"> • Perda • SOP 	14 Hari	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan penanganan pengaduan • Bukti penyelesaian pengaduan 	
5	Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan.				 ↔ 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan hasil penanganan pengaduan 	1 Hari			
6	Menginformasikan kepada pelapor.					<ul style="list-style-type: none"> • Laporan hasil penanganan pengaduan 	1 Hari	Informasi Lisan/Tertulis		
7	Menerima pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan.									
8	Arsip				