








**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2022**

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA				KELENGKAPAN	MUTU BAKU		KETERANGAN
		PETUGAS LOKET	PEJABAT PELAYANAN PENGADUAN	KEPALA BIDANG / TIM PENGELOLA PENGADUAN	KEPALA BADAN		WAKTU	OUTPUT	
1.	Pemohon mengisi formulir pengaduan.	○				Formulir pengaduan	15 menit	Formulir pengaduan	
2.	Menerima pemohon dan mencatat pengaduan.	□				Buku register pengaduan	15 menit	nomor register di formulir pengaduan	
3.	Menganalisa permasalahan pokok aduan, mengkoordinasikan ke pihak terkait.		□			telaahan staf	1 jam	telaahan staf, paraf koordinasi	
4.	Menindaklanjuti pengaduan, memberikan saran pertimbangan serta alternatif solusi, memutuskan solusi tindak lanjut atas pengaduan.			□		Daftar hadir rapat, berita acara, notulen rapat	3 jam	Daftar hadir rapat, berita acara, notulen rapat, dokumentasi	
5.	Membuat notulen rapat, telaahan staf, dan konsep surat jawaban pengaduan.		□			Notulen rapat, telaahan staf, berita acara, daftar hadir rapat, konsep surat jawaban	3 jam	Notulen rapat, telaahan staf, berita acara, daftar hadir rapat, konsep surat jawaban	
6.	Menandatangani surat jawaban.				◇	surat jawaban pengaduan	15 menit	surat jawaban pengaduan bertandatangani	
7.	Meregistrasi, Memberikan surat jawaban tindak lanjut pengaduan kepada pemohon, Mengarsipkan.	○				Buku register pengaduan, surat jawaban pengaduan, tanda terima, arsip	15 menit	surat jawaban pengaduan bertandatangani, teregistrasi	

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pontianak  
  
AHMAD HASYIM, ST  
NIP. 19680615 1998031 009

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2024**

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LOKET	PEJABAT PELAYANAN PENGADUAN	KEPALA BIDANG/TIM PENGELOLA PENGADUAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima pemohon dan mencatat pengaduan					Komputer, jaringan internet, akun media sosial kesbangpol, buku register pengaduan	15 menit	Nomor register pengaduan	
2.	Pemohon mengisi formulir pengaduan					Formulir pengaduan, akses internet	15 menit	Formulir pengaduan yang sudah diisi pemohon	
3.	Menganalisa permasalahan pokok aduan mengoordinasikan ke pihak terkait					Telaahan staf	1 jam	Telaahan staf, paraf koordinasi	
4.	Menindaklanjuti pengaduan, memberikan saran pertimbangan serta alternatif Solusi, memutuskan solusi tindak lanjut atas pengaduan					Daftar hadir rapat, berita acara, notulen rapat	3 jam	Daftar hadir rapat, berita cara, notulen rapat, dokumentasi	
5.	Membuat notulen rapat, telaahan staf dan konsep surat jawaban pengaduan					Notulen rapat, telaahan staf, daftar hadir rapat, konsep surat jawaban	3 jam	Notulen rapat , telaahan staf , berita acara, daftar hadir rapat, konsep surat jawaban	
6.	Menandatangani surat jawaban					Surat jawaban pengaduan	15 menit	Surat jawaban pengaduan bertanda tangan	
7.	Meregistrasi, memberikan surat jawaban tindak lanjut pengaduan kepada pemohon. Mengarsipkan.					Buku register pengaduan, surat jawaban pengaduan, tanda terima, arsip	15 menit	Surat jawaban pengaduan bertandatangan teregistrasi	

