



BUPATI KATINGAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 53 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PADA BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka tertibnya penyelenggaraan administrasi pemerintahan, khususnya di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan, perlu dilakukan penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati Katingan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir, dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Bupati Katingan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Katingan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2016 Nomor 65, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 35);
14. Peraturan Bupati Katingan Nomor 65 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2018 Nomor 461, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1) sebagaimana telah diubah, dengan Peraturan Bupati Katingan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Katingan Nomor 65 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2019 Nomor 476);
15. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KATINGAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal I

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Katingan;
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Katingan;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan;
5. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan;
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat dengan (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, sebagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan sesuai peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
7. Penyesuaian dan perubahan adalah tindakan melakukan perbaikan terhadap SOP yang ditetapkan atau membuat SOP baru.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

Standar Operasional Prosedur pada Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

Pasal 3

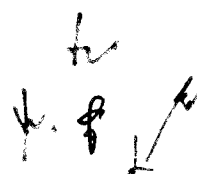
Maksud ditetapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan adalah untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

Pasal 4

Tujuan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur pada Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan adalah agar tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat diselenggarakan secara terukur, akuntabel, efektif dan efisien.

BAB III
PENYESUAIAN DAN PERUBAHAN
Pasal 5

Standar Operasional Prosedur pada peraturan ini dapat dilakukan penyesuaian dan perubahan sesuai dengan dinamika pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.



Pasal 6

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilakukan penyesuaian dan perubahan sesuai dengan dinamika pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat diberlakukan setelah mendapat pengesahan Bupati Katingan.

BAB IV
PENUTUP
Pasal 7

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, maka seluruh prosedur tetap (protap) atau dengan sebutan lain, secara bertahap agar disusun menyesuaikan dengan ketentuan mengenai SOP administrasi pemerintahan yang berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Katingan.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal, 2 September 2019

BUPATI KATINGAN,



[Signature]
SAKARIYAS

Diundangkan di Kasongan
pada tanggal, 3 September 2019
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN,



[Signature]
NIKODEMOS

BERITA DAERAH KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2019 NOMOR 520

[Handwritten mark]


LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 53 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BAGIAN HUMAS DAN
INFORMASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PADA BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KATINGAN

NO.	NAMA SOP	NOMOR SOP
1.	Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR	
2.	Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama	
3.	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Pejabat Penghubung	
4.	Penyusunan Laporan Pengaduan setiap 3 (tiga) bulan	



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 ☐ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	Bupati Katingan,  SAKARIYAS
Nama SOP	:	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Pejabat Penghubung

BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR
2. SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada SOPD

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer dan kelengkapannya
2. Akses internet

Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan & Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Handwritten signature/initials

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DI LUAR LAPOR OLEH PEJABAT PENGHUBUNG**

No.	KEGIATAN	MUTU BAKU							
		ADMIN UTAMA	ADMIN PENGELOLA SURAT MASUK DAN KELUAR SOPD	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG PENGADUAN MASYARAKAT	Persyaratan	Waktu	Output	Ket.
1	Laporan diterima melalui kanal di luar LAPOR					Laporan melalui SMS, WA, Instagram, FB, Email, Surat, Media Massa yang memiliki kerjasama kontrak belianan serta warga yang datang langsung	1 hari	Laporan dipelajari, dilihati untuk kelengkapan data pendukung	
2	Laporan diverifikasi oleh Admin Pengelola Surat Masuk dan Keluar SOPD					Laporan dipelajari, dilihati untuk kelengkapan data pendukung	30 menit	Laporan yang diterima Pejabat Penghubung dan berparaf	
3	Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung					Laporan yang diterima Pejabat Penghubung dan berparaf	3 hari	Laporan terinput ke sistem LAPOR dan sudah diindaklanjuti	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada laporan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai
4	Pejabat penghubung menginput laporan menggunakan form manual LAPOR: - Jika laporan tersebut telah selesai diindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan di dalam form manual Pejabat Penghubung memantau perkembangan tanggapan baik dari masyarakat					Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR dan sudah diindaklanjuti	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan	
5	Admin Utama melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR dan sudah diindaklanjuti	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan	

P. R. A. H.

6.	Kasubbag memeriksa laporan yang sudah ditindaklanjuti				Selesai	Print out laporan yang sudah diselesaikan	1 hari	Rekap laporan per hari	Bahan untuk laporan ke Pimpinan
TOTAL WAKTU						6 hari 30 menit			

Handwritten signature/initials



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 ☐ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP :
Tanggal Pembuatan :
Tanggal Revisi :
Tanggal Efektif :
Disahkan oleh :

Bupati Katingan

SAKARIYAS

BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Nama SOP : **Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasiona Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal di luar Laporan oleh Admin Utama

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer dan kelengkapannya
2. Akses internet




Peringatan



1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan & Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI LAPOR**

No.	KEGIATAN					MUTU BAKU			Ket.
		ADMIN UTAMA	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG	KABAG	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan melalui LAPOR					Laporan yang diterima melalui LAPOR		Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : - Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor - Merubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran - Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR/ SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Katingan - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan / perubahan disposisi					Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindaklanjuti
3	Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SOPD yang berwenang					Laporan yang sudah diverifikasi	30 menit	Arahan/paraf dari Kasubbag	
4	Menginformasikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung melalui grup whatsapp					Arahan/paraf dari Kasubbag	30 menit	Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung melalui Grup Whatsapp	
5	Pejabat Penghubung memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan : - Menerima disposisi laporan Admin Utama - Memberikan informasi laporan pengaduan yang masuk kepada Kepala SOPD					Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	Jika dalam 10 hari tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai

<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala SOPD - Memflier laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Utama jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan - Pejabat Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat 					Laporan selesai	1 hari	Disposisi Kabag untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala	
6. Mengontrol jalannya pengaduan agar sesuai dengan SOP								
TOTAL WAKTU								
6 Hari								



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 □ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	Bupati Katingan,  SAKARIYAS
Nama SOP	:	Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama



Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR2. SOP Pengelolaan Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Keuangan dan TU Pimpinan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer dan kelengkapannya2. Akses internet
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

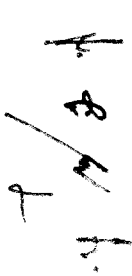
Handwritten signature/initials

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DIUJAR LAPOR OLEH ADMIN UTAMA**

No.	KEGIATAN	MUTU BAKU					Waktu	Output	Ket.
		ADMIN UTAMA	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG	KABAG	Persyaratan			
1	Menerima laporan melalui SMS, WA, Instagram, FB, Email, Surat, Media Massa yang memiliki kerjasama kontrak halaman serta warga yang datang langsung	Mulai						Laporan dipelajari, difitri untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	
2	Laporan diverifikasi oleh Admin Utama	[]				Laporan dipelajari, difitri untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	1 hari	Laporan selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	
3	Admin Utama menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR	[]				Laporan selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	30 menit	Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	Apabila laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Utama bisa langsung menginput jawaban pengaduan di dalam form manual
4	Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SOPD yang berwenang				[]	Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	30 menit	Arahan disposisi ke SOPD yang berwenang	
5	Admin Utama mendisposisikan ke SOPD yang berwenang	[]				Arahan disposisi ke SOPD yang berwenang	30 menit	Laporan diterima oleh SOPD terkait	

J. R. S. / W

6.	Pejabat Penghubung menerima aduan dan penginputan					Laporan diterima oleh SOPD terkait	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	
7.	Kasubdag melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan dan diparaf Kasubdag	
8.	Mengontrol jalannya pengaduan agar sesuai dengan SOP					Print out laporan yang sudah diselesaikan dan diparaf Kasubdag	1 hari	Disposisi Kabag untuk menyiapkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala	
TOTAL WAKTU									
7 hari 30 menit									


 P. E. W. L.



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
 Jln. Garuda No. 01 □ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP :
 Tanggal Pembuatan :
 Tanggal Revisi :
 Tanggal Efektif :
 Disahkan oleh :



BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Nama SOP : **Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasiona Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal di luar Lapor oleh Admin Utama

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer dan kelengkapannya
2. Akses internet

Peringatan




1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan & Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Handwritten signature/initials

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI LAPOR**

No.	KEGIATAN					MUTU BAKU			Ket.
		ADMIN UTAMA	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG	KABAG	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan melalui LAPOR					Laporan yang diterima melalui LAPOR		Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	
2	<p>Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor - Merubah laporan menjadi arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran - Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR/ SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Katingan - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan / perubahan disposisi 					Laporan yang sudah dipelajari dan ditelaah	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindaklanjuti
3	Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SOPD yang berwenang					Laporan yang sudah diverifikasi	30 menit	Arahan/paraf dari Kasubbag	
4	Menginformasikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung melalui grup whatsapp					Arahan/paraf dari Kasubbag	30 menit	Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung melalui Grup Whatsapp	
5	<p>Pejabat Penghubung memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima disposisi laporan Admin Utama - Memberikan informasi laporan pengaduan yang masuk kepada Kepala SOPD 					Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	(Jika dalam 10 hari tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai


Handwritten signature/initials

	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala SOPD - Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Utama jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan - Pejabat Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat 									
6.	Mengontrol jalannya pengaduan agar sesuai dengan SOP				Selesai	Laporan selesai	1 hari	Disposisi Kabag untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala		
TOTAL WAKTU						6 Hari				

Handwritten signature or initials







PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 ☐ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

	Nomor SOP : Tanggal Pembuatan : Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : Disahkan oleh :  Bupati Katingan, SEKARIYAS
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI	Nama SOP : Penyusunan Laporan Pengaduan setiap 3 (tiga) bulan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR2. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal di Luar LAPOR oleh Admin Utama	<ol style="list-style-type: none">1. komputer dan kelengkapannya2. Akses internet
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYUSUNAN LAPORAN PENGADUAN SETIAP 3 (TIGA) BULAN**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.	
		ADMIN UTAMA	PENGADMINISTRASIAN UMUM	KASUBBAG PENGADUAN MASYARAKAT	KABAG HUMAS DAN INFORMASI	SETDA KAB. KATINGAN	CARAKA	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Admin Utama mengumpulkan laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan	Mulai						Laporan yang diterima melalui media pengaduan	1 hari	Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	
2	Admin Utama mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada	[]						Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	1 hari	Laporan periodik yang telah disusun	
3	Kasubbag menerima dan memeriksa Laporan Periodik - Jika laporan periodik telah sesuai, maka laporan diparat untuk kemudian disampaikan kepada Kabag - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki			{ } Tidak	{ } Ya			Laporan periodik yang telah disusun	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasubbag	
5	Kabag menerima dan memeriksa Laporan Periodik - Jika laporan periodik telah sesuai, maka Kabag membuat surat pengantar dan memberikan paraf pada laporan tersebut untuk disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki melalui Kasubbag				{ } Tidak			Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasubbag	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabag	
6	Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan menerima dan memeriksa Laporan Periodik - Jika laporan periodik telah sesuai, maka Laporan Periodik akan ditandatangani dan disampaikan kepada Kabag untuk dikirimkan kepada Bupati Katingan - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki melalui Kabag					{ } Tidak	{ } Ya	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabag	2 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan bertandatangan Sekda	

7	Kasabg menerima Laporan Periodik yang telah ditandatangani oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan dan memberikan disposisi untuk Kasabg, Pengaduan Masyarakat untuk menguruskannya kepada Bupati Katingan				Laporan telah diperiksa, disetujui dan bertandatangan Sekda	2 hari	Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Bupati Katingan	Sangat Pengantar
8	Kasabg, menerima disposisi untuk menyerahkan Laporan Periodik yang telah bertandatangan Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan dan menguruskannya kepada Bupati Katingan				Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Bupati Katingan	10 menit	Laporan periodik diberi nomor dan tanggal, dan diarsipkan	Sangat Pengantar
9.	Kasabg menyerahkan Laporan Periodik				Laporan periodik diberi nomor dan tanggal, dan diarsipkan	10 menit	Laporan periodik yang telah diberi nomor dan tanggal disampaikan kepada penerima serta tembusannya	Sangat Pengantar
9	Caraka menyampaikan surat tersebut kepada penerima beserta tembusannya				Laporan periodik yang telah diberi nomor dan tanggal disampaikan kepada penerima serta tembusannya	2 hari	Surat yang didaftarkan dan Tanda terima	Sangat Pengantar

Selesai



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 ☐ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP :

Tanggal Pembuatan :

Tanggal Revisi :

Tanggal Efektif :

Disahkan oleh :

Bupati Katingan,

SAKARIYAS

BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Nama SOP : **Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Pejabat Penghubung**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasiona Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR
2. SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada SOPD

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer dan kelengkapannya
2. Akses internet






Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan & Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DI LUAR LAPOR OLEH PEJABAT PENGHUBUNG

No.	KEGIATAN					MUTU BAKU			Ket.
		ADMIN UTAMA	ADMIN PENGELOLA SURAT MASUK DAN KELUAR SOPD	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG PENGADUAN MASYARAKAT	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Laporan diterima melalui kanal di luar LAPOR					Laporan melalui SMS, WA, Instagram, FB, Email, Surat, Media Massa yang memiliki kerjasama kontrak halaman serta warga yang datang langsung		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	
2	Laporan diverifikasi oleh Admin Pengelola Surat Masuk dan Keluar SOPD					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	
3	Laporan disampaikan kepada Pejabat Penghubung					Laporan yang sudah diverifikasi	30 menit	Laporan yang diterima Pejabat Penghubung dan berparaf	
4	Pejabat penghubung menginput laporan menggunakan form manual LAPOR: - Jika laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan di dalam form manual - Pejabat Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat					Laporan yang diterima Pejabat Penghubung dan berparaf	3 hari	Laporan terinput ke sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada laporan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai
5	Admin Utama melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan	

6.	Kasubbag memeriksa laporan yang sudah ditindaklanjuti				Selesai	Print out laporan yang sudah diselesaikan	1 hari	Rekap laporan per hari	Bahan untuk laporan ke Pimpinan
TOTAL WAKTU						6 hari 30 menit			



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 ☐ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	Bupati Katingan,  SAKARIYAS

BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI

Nama SOP : **Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasiona Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan

Kualifikasi Pelaksana

1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR
2. SOP Pengelolaan Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Keuangan dan TU Pimpinan

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer dan kelengkapannya
2. Akses internet

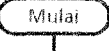




Peringatan

1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti
2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan

Pencatatan & Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DILUAR LAPOR OLEH ADMIN UTAMA**

No.	KEGIATAN					MUTU BAKU			Ket.
		ADMIN UTAMA	PEJABAT PENGHUBUNG	KASUBBAG	KABAG	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan melalui SMS, WA, Instagram, FB, Email, Surat, Media Massa yang memiliki kerjasama kontrak halaman serta warga yang datang langsung					Laporan melalui SMS, WA, Instagram, FB, Email, Surat, Media Massa yang memiliki kerjasama kontrak halaman serta warga yang datang langsung		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	
2	Laporan diverifikasi oleh Admin Utama					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data pendukung	1 hari	Laporan selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	
3	Admin Utama menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR					Laporan selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	30 menit	Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	Apabila laporan tersebut telah selesai diindaklanjuti, maka Admin Utama bisa langsung menginput jawaban pengaduan di dalam form manual
4	Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SOPD yang berwenang					Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	30 menit	Arahan disposisi ke SOPD yang berwenang	
5	Admin Utama mendisposisikan ke SOPD yang berwenang					Arahan disposisi ke SOPD yang berwenang	30 menit	Laporan diterima oleh SOPD terkait	

6.	Pejabat Penghubung menerima aduan dan penginputan					Laporan diterima oleh SOPD terkait	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	
7.	Kasubbag melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan ditindaklanjuti oleh SOPD terkait	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan dan diparaf Kasubbag	
8.	Mengontrol jalannya pengaduan agar sesuai dengan SOP					Print out laporan yang sudah diselesaikan dan diparaf Kasubbag	1 hari	Disposisi Kabag untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala	
TOTAL WAKTU						7 hari 30 menit			



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
SEKRETARIAT DAERAH
Jln. Garuda No. 01 □ (0536) 41065, 41296, 41737 Fax. (0536) 41064
K A S O N G A N

	Nomor SOP : Tanggal Pembuatan : Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : Disahkan oleh : Bupati Katingan,
	 SAKARIYAS
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI	Nama SOP : Penyusunan Laporan Pengaduan setiap 3(tiga) bulan
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik 4. Keputusan Bupati Katingan Nomor 135 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Katingan	1. Mengetahui dan memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan pengaduan masyarakat 2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR 3. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Katingan
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR 2. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Kanal di Luar LAPOR oleh Admin Utama	1. komputer dan kelengkapannya 2. Akses internet
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Y. F / 4 h
L

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYUSUNAN LAPORAN PENGADUAN SETIAP 3 (TIGA) BULAN**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.	
		ADMIN UTAMA	PENGADMINISTRASIAN UMUM	KASUBBAG PENGADUAN MASYARAKAT	KABAG HUMAS DAN INFORMASI	SETDA KAB. KATINGAN	CARAKA	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Admin Utama mengumpulkan laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan	Mulai						Laporan yang diterima melalui media pengaduan	1 hari	Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	
2	Admin Utama mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada	[]						Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	1 hari	Laporan periodik yang telah disusun	
3	Kasubbag menerima dan memeriksa Laporan Periodik - Jika laporan periodik telah sesuai, maka laporan dipatal untuk kemudian disampaikan kepada Kabag - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki			{ } Tidak	{ } Ya			Laporan periodik yang telah disusun	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasubbag	
5	Kabag menerima dan memeriksa Laporan Periodik Jika laporan periodik telah sesuai, maka Kabag membuat surat pengantar dan memberikan paraf pada laporan tersebut untuk disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki melalui Kasubbag				{ } Tidak			Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasubbag	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabag	
6	Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan menerima dan memeriksa Laporan Periodik Jika laporan periodik telah sesuai, maka Laporan Periodik akan ditandatangani dan disampaikan kepada Kabag untuk dikirimkan kepada Bupati Katingan - Jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki melalui Kabag					{ } Tidak	{ } Ya	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabag	2 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan bertandatangan Sekda	

[Handwritten signature]

7	Kasubag menerima Laporan Periodik yang telah ditandatangani oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Kalinyan dan memberikan disposisi untuk Kasubag Pengaduan Masyarakat untuk mengajutkannya kepada Bupati Kalinyan								Laporan telah diproses, disetujui dan bertanda tangan Sekda	2 hari	Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Bupati Kalinyan	
8	Kasubag menerima disposisi untuk mengirimkan Laporan Periodik yang telah bertanda tangan Sekretaris Daerah Kabupaten Kalinyan dan mengajutkannya kepada Bupati Kalinyan								Laporan periodik yang sudah siap untuk dikirimkan kepada Bupati Kalinyan	10 menit	Laporan periodik yang diberi nomor dan tanggal dan	Surat Pengantar
9	Kasubag menyerahkan Laporan Periodik								Laporan periodik yang diberi nomor dan tanggal dan	10 menit	Laporan periodik yang telah diberi nomor dan tanggal disampaikan kepada penerima serta tembusannya	
9	Cataska menyampaikan surat tersebut kepada penerima beserta tembusannya								Laporan periodik yang telah diberi nomor dan tanggal disampaikan kepada penerima serta tembusannya	2 hari	Surat yang diendahkan dan Tanda terima	

[Handwritten signature]