

BUPATI WAKATOBI
PERATURAN BUPATI WAKATOBI
NOMOR 17 TAHUN 2014

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN
MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WAKATOBI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan transparansi dan kinerja Sarana Layanan Aduan Masyarakat dalam memfasilitasi Pengaduan Masyarakat, dipandang perlu menyusun Standar Operasional Prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Sarana Layanan Aduan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. 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);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
16. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 3);
17. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2008 Nomor 4) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wakatobi (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2013 Nomor 24);
18. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Wakatobi Tahun 2010 Nomor 1);
19. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penyusunan, Pengajuan dan Pembahasan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;
20. Peraturan Bupati Wakatobi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wakatobi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBI.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Wakatobi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi.
3. Bupati adalah Bupati Wakatobi.

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Wakatobi.
5. Sarana Layanan Aduan Masyarakat Wakatobi, yang selanjutnya disebut SALAM Wakatobi adalah Sarana Layanan Aduan Masyarakat yang dibentuk secara khusus dan bertanggung jawab kepada Bupati guna melakukan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Wakatobi.
6. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada SALAM Wakatobi berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
7. Badan publik adalah Pemerintah Kabupaten Wakatobi beserta perangkatnya, baik yang bersifat struktural maupun fungsional, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah dan Pemerintahan Desa.
8. Pejabat publik adalah orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu pada badan publik.
9. Kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan publik.
10. Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Wakatobi sebagai badan publik.
11. Sikap dan/atau perilaku pejabat publik adalah sikap dan/atau perilaku pejabat publik dalam rangka penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan yang meliputi pelayanan (*servicing*), pembangunan (*developing*), fasilitasi (*facilitating*), pemberdayaan (*empowering*) dan pengaturan (*regulating*).
12. Masyarakat adalah orang perseorangan atau kelompok orang atau badan.
13. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada SALAM Wakatobi.
14. Terlapor adalah pejabat publik dan/atau badan publik yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
15. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pengaduan antara pelapor dan terlapor melalui bantuan SALAM Wakatobi.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN AZAS

Bagian Kesatu Maksud

Pasal 2

Standar Operasional Prosedur dimaksudkan sebagai pedoman bagi pelaksana SALAM Wakatobi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari.

Bagian Kedua
Tujuan

Pasal 3

Tujuan penyusunan Standar Operasional Prosedur adalah :

- a. mempermudah pelaksanaan tugas pokok dan fungsi SALAM Wakatobi;
- b. mempermudah koordinasi antara unsur SALAM Wakatobi dan antara SALAM Wakatobi dengan badan publik;
- c. mempermudah pengendalian kegiatan layanan penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Ketiga
Azas

Pasal 4

Standar Operasional Prosedur disusun dengan azas efektif, efisien, transparan, akuntabel dan dapat dilaksanakan.

BAB III
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

- a. langsung;
- b. SMS center/e-mail;
- c. kotak aduan/surat; dan
- d. website.

(2) Laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung, dilakukan dengan mengisi formulir yang disediakan dan melampirkan *photo copy* tanda bukti diri yang sah.

(3) Laporan pengaduan yang disampaikan melalui surat harus mencantumkan nama, alamat, nomor telpon, foto copy tanda bukti diri yang sah serta uraian singkat tentang kasus yang diadukan.

(4) Prosedur penanganan pengaduan diatur sebagai berikut:

- a. sekretariat melakukan verifikasi kelengkapan administrasi dan kejelasan substansi laporan:
 1. jika formulir atau surat tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3), maka sekretariat mengembalikan laporan pengaduan kepada pelapor untuk dilengkapi;
 2. jika formulir atau surat telah diisi dengan lengkap, maka unsur pimpinan mendisposisi kepada badan publik terkait selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan diterima.

3. untuk pengaduan yang disampaikan melalui kotak aduan, akan dibuka setiap 3 (tiga) hari kerja;
 4. untuk pengaduan yang disampaikan melalui kotak aduan, setelah dilakukan verifikasi dan dinyatakan lengkap maka unsur pimpinan mendisposisi kepada badan publik terkait selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja sejak kotak aduan dibuka.
- b. badan publik melakukan telaahan, klarifikasi dan memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada SALAM Wakatobi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja;
 - c. SALAM Wakatobi menyampaikan jawaban kepada pelapor selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja sejak jawaban diterima dari badan publik;
 - d. jika pelapor merasa tidak puas atas jawaban yang diterima, maka pelapor dapat menyatakan ketidakpuasan secara tertulis kepada SALAM Wakatobi selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak jawaban diterima;
 - e. jika pelapor merasa tidak puas sebagaimana dimaksud pada huruf d maka SALAM Wakatobi melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak pernyataan ketidakpuasan diterima;
 - f. dalam melakukan proses mediasi, SALAM Wakatobi dapat meminta bantuan mediator yang berasal dari unsur pimpinan daerah;
 - g. jika pelapor tidak puas atas hasil mediasi, SALAM Wakatobi membuat rancangan naskah telaahan untuk ditandatangani oleh Ketua SALAM Wakatobi dan disampaikan kepada Bupati, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak proses mediasi selesai;
 - h. Bupati memberikan jawaban kepada pelapor selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja.
- (5) Prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4), tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 6

Ketua SALAM Wakatobi wajib melakukan monitoring dan pengawasan atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur.

Pasal 7

- (1) Ketua SALAM Wakatobi melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (2) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka penyempurnaan atas Standar Operasional Prosedur yang berlaku.
- (3) Pendekatan yang digunakan dalam proses evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) harus bersifat komprehensif dan partisipatif dengan melibatkan badan publik dan pihak lain yang dipandang perlu.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wangi - Wangi
pada tanggal 18 - 6 - 2014

BUPATI WAKATOBI,



HUGUA

Diundangkan di Wangi-Wangi
pada tanggal 18 - 6 - 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WAKATOBI,



SUDJITON

BERITA DAERAH KABUPATEN WAKATOBI TAHUN 2014 NOMOR 17

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI WAKATOBİ
 NOMOR : 17 TAHUN 2014
 TANGGAL : 18 - 6 - 2014
 TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN
 MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBİ

SOP PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG VIA KOTAK PENGADUAN

No	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku		Keterangan
		Pelapor	SALAM	Badan Publik	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan surat pengaduan via Kotak Pengaduan pada SALAM Wakatobi	MULAI					10 Menit	Informasi Aduan	Menyertakan Bukti pendukung (jika Ada)
2	Membuka dan menerima surat, jika Laporan tidak mengandung unsur SARA, tidak bersifat personal dan memiliki identitas pelapor dapat diteruskan kepada Badan Publik dan jika mengandung unsur SARA, bersifat personal dan tidak memiliki identitas tidak dapat diteruskan						15 Menit	Informasi Aduan	- Kotak Aduan dibuka setiap 3 hari kerja - Setelah mendapat persetujuan dari unsur Pimpinan SALAM Wakatobi - Bersifat personal adalah berkaitan dengan privasi di luar tugas dan tanggung jawab sebagai pejabat publik
3	Badan Publik menerima laporan aduan dan SALAM Wakatobi						10 Menit	Laporan Aduan - Bukti Aduan - Disposisi	
4	Badan Publik melakukan telaahan, klarifikasi dan memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada SALAM Wakatobi						6 Hari	Jawaban	
5	SALAM Wakatobi menerima jawaban aduan dari Badan Publik untuk diteruskan kepada Pelapor						1 Hari	Jawaban	
6	Pelapor menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan, jika tidak puas mengajukan surat pernyataan secara tertulis kepada SALAM Wakatobi						3 Hari	Surat Pernyataan Tidak Puas	
7	SALAM Wakatobi menerima surat pernyataan tidak puas dari Pelapor						10 Menit	Surat Pernyataan Tidak Puas	Surat Undangan Mediasi

6	SALAM Wakatobi melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor		Surat Undangan Mediasi	5 Hari	Surat Jawaban	SALAM Wakatobi dapat meminta bantuan mediator yang berasal dari unsur pimpinan daerah
9	Jika Pelapor tidak puas atas hasil mediasi, SALAM Wakatobi membuat rancangan naskah telaahan untuk ditandatangani oleh Ketua SALAM Wakatobi dan disampaikan kepada Bupati		Laporan Hasil Mediasi - Konsep Naskah Telaahan	5 Hari	Naskah Telaahan	
10	Bupati memberikan jawaban kepada pelapor, melalui SALAM Wakatobi		Naskah Telaahan	30 Hari	Surat Jawaban	
11	SALAM Wakatobi menyampaikan surat jawaban Bupati kepada Pelapor		Surat Jawaban	1 Hari	Surat Jawaban	
12	Menerima surat jawaban		Surat Jawaban	5 Menit	Surat Jawaban	

BUPATI WAKATOBI,

HUGUA

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI WAKATOBİ

NOMOR : 17 TAHUN 2014

TANGGAL : 18 - 6 - 2014

TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBİ

SOP PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG VIA SURAT

No	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku		Keterangan
		Pelapor	SALAM	Badan Publik	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan surat pengaduan via Pos atau Jasa Pengiriman ke SALAM Wakatobi	MUJAI					10 Menit	Informasi Aduan	Menyetakan Bukti pendukung (jika Ada)
2	Manerma surat. Jika Laporan tidak mengandung unsur SARA, tidak bersifat personal dan memiliki identitas pelapor dapat diteruskan kepada Badan Publik dan jika mengandung unsur SARA, bersifat personal dan tidak memiliki identitas tidak dapat diteruskan		Ya Tidak				15 Menit	Informasi Aduan	- Setelah mendapat persetujuan dari unsur pimpinan SALAM Wakatobi - Bersifat personal adalah berkaitan dengan privasi di luar tugas dan tanggung jawab sebagai pejabat publik
3	Badan Publik menerima laporan aduan dan SALAM Wakatobi						10 Menit	Laporan Aduan Bukti Aduan Disposisi	
4	Badan Publik melakukan telaahan, klasifikasi dan memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada SALAM Wakatobi						6 Han	Jawaban	
5	SALAM Wakatobi menerima jawaban aduan dan Badan Publik untuk diteruskan kepada Pelapor						1 Hari	Jawaban	
6	Pelapor menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan, jika tidak puas mengajukan surat pernyataan secara tertulis kepada SALAM Wakatobi		Tidak Puas Ya				3 Han	Surat Pernyataan Tidak Puas	
7	SALAM Wakatobi menerima surat pernyataan tidak puas dan Pelapor						10 Menit	Surat Pernyataan Tidak Puas	Surat Undangan Mediasi

8	SALAM Wakatobi melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor		Surat Undangan Mediasi	5 Hari	Surat Jawaban	SALAM Wakatobi dapat meminta bantuan mediator yang berasal dari unsur pimpinan daerah
9	Jika Pelapor tidak puas atas hasil mediasi, SALAM Wakatobi membuat rancangan naskah telaahan untuk ditandatangani oleh Ketua SALAM Wakatobi dan disampaikan kepada Bupati		Laporan Hasil Mediasi Konsep Naskah Telaahan	5 Hari	Naskah Telaahan	
10	Bupati membenarkan jawaban kepada pelapor, melalui SALAM Wakatobi		Naskah Telaahan	30 Hari	Surat Jawaban	
11	SALAM Wakatobi menyampaikan surat jawaban Bupati kepada Pelapor		Surat Jawaban	1 Hari	Surat Jawaban	
12	Menerima surat jawaban		Surat Jawaban	5 Menit	Surat Jawaban	

BUPATI WAKATOBI,

HUGUA

LAMPIRAN III : PERATURAN BUPATI WAKATOB
 NOMOR : 17 TAHUN 2014
 TANGGAL : 18 - 6 - 2014
 TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN
 MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOB

SOP PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG SMS DAN EMAIL

No.	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	SALAM	Badan Publik	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Mengirimkan pesan pengaduan via SMS-Email ke SALAM Wakatobi	MULAI									
2	Menerima SMS-Email, jika Laporan tidak mengandung unsur SARA, tidak bersifat personal dan memliki identitas pelapor dapat diteruskan kepada Badan Publik dan jika mengandung unsur SARA, bersifat personal dan tidak memiliki identitas tidak dapat diteruskan		Ya Tidak								Menyajikan Bukti pendukung (jika Ada)
3	Badan Publik menerima laporan aduan dari SALAM Wakatobi										
4	Badan Publik melakukan telaahan, klarifikasi dan membenarkan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada SALAM Wakatobi										
5	SALAM Wakatobi menerima jawaban aduan dan Badan Publik untuk diteruskan kepada Pelapor										
6	Pelapor menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan, jika tidak puas mengajukan surat pernyataan secara tertulis kepada SALAM Wakatobi		Tidak Puas Ya								
7	SALAM Wakatobi menerima surat pernyataan tidak puas dari Pelapor										

8	SALAM Wakatobi melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan terlapor		Surat Undangan Mediasi	5 Hari	Surat Jawaban	SALAM Wakatobi dapat meminta bantuan mediator yang berasal dari unsur pimpinan daerah
9	Jika Pelapor tidak puas atas hasil mediasi, SALAM Wakatobi membuat rancangan naskah telaahan untuk ditandatangani oleh Ketua SALAM Wakatobi dan disampaikan kepada Bupati		- Laporan Hasil Mediasi - Konsep Naskah Telaahan	5 Hari	Naskah Telaahan	
10	Bupati memberikan jawaban kepada pelapor, melalui SALAM Wakatobi		Naskah Telaahan	30 Hari	Surat Jawaban	
11	SALAM Wakatobi menyampaikan surat jawaban Bupati kepada Pelapor		Surat Jawaban	1 Hari	Surat Jawaban	
12	Menerima surat jawaban		Surat Jawaban	5 Menit	Surat Jawaban	

BUPATI WAKATOBI,

Hugua
HUGUA

LAMPIRAN IV : PERATURAN BUPATI WAKATOBİ

NOMOR : 17 TAHUN 2014

TANGGAL : 18 - 6 - 2014

TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SARANA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN WAKATOBİ

SOP PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No.	Kegiatan	PELAKSANA							Mula Baku			Keterangan	
		Pelapor	Salam	Unsur Pimpinan	Badan Publik	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output				
1	Melaporkan pengaduan ke SALAM Wakatobi	MULAI											
2	Menerima Formulir Aduan Pelapor, jika Laporan dianggap lengkap diteruskan kepada Unsur Pimpinan dan jika tidak lengkap di kembalikan kepada Pelapor	Ya Tidak											
3	Unsur Pimpinan menerima pengaduan dan meneruskan ke Badan Publik yang terkait dengan Pengaduan												
4	Badan Publik menerima laporan aduan dan SALAM Wakatobi												
5	Badan Publik melakukan telaahan, Klifikasi dan membentok jawaban atas pengaduan masyarakat kepada SALAM Wakatobi												
6	SALAM Wakatobi menerima jawaban aduan dari Badan Publik untuk diteruskan kepada Pelapor												
7	Pelapor menerima surat jawaban atas pengaduan yang disampaikan, jika tidak puas mengajukan surat pernyataan secara tertulis kepada SALAM Wakatobi	Ya Tidak Puas											

8	SALAM Wakatobi menerima surat pernyataan tidak puas dari Pelapor			Surat Pernyataan Tidak Puas	10 Menit	Surat Undangan Mediasi	
9	SALAM Wakatobi melakukan mediasi dengan mengundang pelapor dan telaah			Surat Undangan Mediasi	5 Hari	Surat Jawaban	SALAM Wakatobi dapat meminta bantuan mediator yang berasal dari unsur pimpinan daerah
10	Jika Pelapor tidak puas atas hasil mediasi, SALAM Wakatobi membuat rancangan naskah telaahan untuk dilandatangani oleh Ketua SALAM Wakatobi dan disampaikan kepada Bupati			- Laporan Hasil Mediasi - Konsep Naskah Telaahan	5 Hari	Naskah Telaahan	
11	Bupati memberikan jawaban kepada pelapor, melalui SALAM Wakatobi			Naskah Telaahan	30 Hari	Surat Jawaban	
12	SALAM Wakatobi menyampaikan surat jawaban Bupati kepada Pelapor			Surat Jawaban	1 Hari	Surat Jawaban	
13	Menerima surat jawaban			Surat Jawaban	5 Menit	Surat Jawaban	

BUPATI WAKATOBI,

HUGUA