Lampiran	:	Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul Nomor 29 Tahun 2026 tentang Standar Operasional Prosedur
Nomor	:	01/SOP.DPMK/2026
Tanggal	:	7 Mei 2026

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHAN KABUPATEN BANTUL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADUAN

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

	PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL **DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHAN** **KABUPATEN BANTUL**	Nomor SOP	:	01/SOP.DPMK/2026
		Tanggal Pembuatan	:	7 Mei 2026
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:	7 Mei 2026
		Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan
		Nama IKMT	:	Pelayaanan Pengaduan

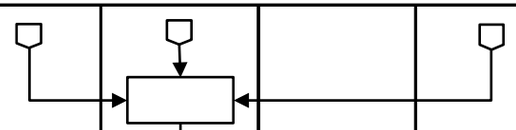
DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul. 2. Peraturan Bupati Bantul Nomor 68 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Pemerintah Kalurahan.	1. Admin; 2. Ketua Tim Kerja; 3. Kepala Bidang; 4. Kepala Dinas
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
Semua SOP terkait Pelayanan Administrasi Pemerintahan Kalurahan.	1. Handphone / Komputer; 2. Jaringan Internet; 3. Arsip dokumen kalurahan
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Harus disusun untuk menjadi acuan dalam memberikan jawaban atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan kalurahan.	Penyelesaian pengaduan pelayanan harus disetujui oleh minimal Ketua Tim Kerja.

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

SOP PELAYANAN PENGADUAN

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Admin Aduan	Ketua Tim Kerja	Kepala Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon meyampaikan pengaduan di loket pengaduan, whatsApp/ email/ laporSP4-N sesuai dengan format aduan yang sudah ditetapkan	Mulai				pengaduan via whatsapp	10 menit	Aduan permasalahan	
2	Petugas menerima pengaduan dan mencatat di link rekap pengaduan					permasalahan	10 menit	Aduan	
3	Verifikasi Aduan oleh Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan jika dapat diselesaikan oleh Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan langsung membalas, jika tidak terselesaikan oleh Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan diteruskan kepada ketua Tim Kerja	Terverifikasi	Tidak Terverifikasi			Data	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
4	Verifikasi Aduan oleh Ketua Tim Kerja, jika dapat diselesaikan oleh Ketua Tim Kerja jawaban langsung disampaikan ke Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan , jika tidak terselesaikan disampaikan kepada Kepala Bidang				Tidak Terverifikasi	Data	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
5	Kepala Bidang menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan		Terverifikasi			Catatan Tindak lanjut	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	
6	Kepala Bidang menanggapi aduan dengan menyampaikan hasil verifikasi dan validasi data kepada petugas/admin pengaduan					Catatan Tindak lanjut	30 menit	Catatan Tindak Lanjut	

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

7	Petugas Loket Pengaduan/admin pengaduan memberikan jawaban atas aduan masyarakat					Catatan Tindak lanjut	10 menit	Penyelesaian pengaduan	
8	Pemohon menerima jawaban lewat loket pengaduan,whatsApp/email/laporSP4-N	Selesai				Jawaban Aduan	10 menit	Jawaban Aduan	

Kepala,

Afif Umahatun, S.H.
Pembina - IV / a
NIP. 197601011997032003

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.