



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KETAPANG**

Jalan. Jenderal Sudirman Nomor. 17 Ketapang Telp. ( 0534 ) 32803 Fex.34652

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

1. **DEFINISI**  
Suatu kegiatan atau rencana kegiatan dalam penanganan aduan masyarakat untuk penyelesaian masalah yang di/hadapi masyarakat baik sosial, ekonomi, budaya, sosial dan politik dan permasalahan lainnya.
2. **TUJUAN**
  - 2.1. Memaksimalkan fungsi pengawasan DPRD terhadap aduan masyarakat
  - 2.2. Memberikan pelayanan maksimal atas aduan masyarakat sesuai tupoksi Subbag aduan masyarakat dan pengawasan kebijakan
3. **DASAR HUKUM (REFERENSI)**
  - 3.1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public.
  - 3.2. PP Nomor 12 Tahun 2008 tentang fungsi, tugas dan wewenang DPRD
  - 3.3. Peraturan DPRD Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2018 tentang tata tertib
  - 3.4. Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2016 tentang kedudukan susunan organisasi; tugas dan fungsi serta tata kerja sekwan
4. **RUANG LINGKUP**  
Ruang lingkup pekerjaan ini di lingkungan sekretariat DPRD
5. **PIHAK YANG TERKAIT**
  - 5.1. Ketua DPRD
  - 5.2. Wakil ketua DPRD
  - 5.3. Ketua dan anggota komisi
  - 5.4. Anggota DPRD Dapil terkait
  - 5.5. Sekretaris Dewan
  - 5.6. Bagian umum dan kepegawaian
  - 5.7. Bagian persidangan dan risalah
  - 5.8. OPD, instansi vertikal terkait
  - 5.9. Masyarakat
  - 5.10. Pihak terkait lainnya
6. **WAKTU PELAKSANAAN**  
Waktu pelaksanaan disesuaikan dengan agenda DPRD
7. **PERSYARATAN**
  - 7.1. Aduan masyarakat dapat disampaikan secara tertulis, langsung ke Bagian Hukum dan Perundang-undangan cq. Kasubbag Aduan dan Masyarakat dan Pengawasan Kebijakan atau melalui e-mail dengan alamat subbagaduansetwankabketapang@gmail.com
  - 7.2. Mengisi formulir aduan yang telah disiapkan secara lengkap sebagaimana format aduan terlampir.
  - 7.3. Aduan bersifat mewakili kepentingan masyarakat umum/ kelompok masyarakat ditingkat RT, Dusun, Kelurahan, tingkat Kecamatan, yang berdampak luas untuk kepentingan hajat hidup orang banyak bukan bersifat kepentingan pribadi atau individu tertentu.
  - 7.4. Tidak mengandung/ membawa isu SARA

7.5. Surat aduan ditanda tangani dan di stempel (jika ada) serta diketahui Kepala Desa, atau Camat di wilayah masing-masing

#### 8. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

- 8.1. Aduan masyarakat masuk secara tertulis ke Bagian Hukum dan Perundang-Undangan cq Subbag Aduan Masyarakat dan Pengawasan Kebijakan (AMPK).
- 8.2. Surat di catat dalam buku agenda Subbag AMPK untuk dianalisis dan dipelajari.
- 8.3. Subbag AMPK menyampaikan surat aduan kepada Pimpinan DPRD melalui Sekretaris DPRD.
- 8.4. Disposisi Pimpinan DPRD diturunkan kepada Bagian Hukum dan Perundang-Undangan cq Subbag AMPK.
- 8.5. Jika aduan tersebut lengkap dengan dokumen / data-data pendukung yang diperlukan maka dapat langsung diajukan dalam rapat Banmus. Namun jika aduan tersebut dianggap perlu dilakukan verifikasi ke lapangan berdasarkan pertimbangan sekretaris DPRD, maka akan dilakukan verifikasi lapangan oleh Subbag AMPK.
- 8.6. Laporan hasil verifikasi lapangan disampaikan kepada Sekretaris DPRD dan Pimpinan DPRD serta Komisi yang menangani sebagai bahan RDPU.
- 8.7. Aduan tersebut dibawa ke Banmus DPRD untuk di masukkan dalam agenda kegiatan DPRD dalam RDPU.
- 8.8. Penyampaian undangan kepada semua pihak terkait pelaksanaan RDPU sesuai tanggal yang ditentukan dalam jadwal kegiatan DPRD.
- 8.9. Pelaksanaan RDPU.
- 8.10. Notulen RDPU disampaikan kepada pihak terkait.

Ketapang <sup>26</sup> April 2019

SEKRETARIS DPRD

KABUPATEN KETAPANG *mh.*

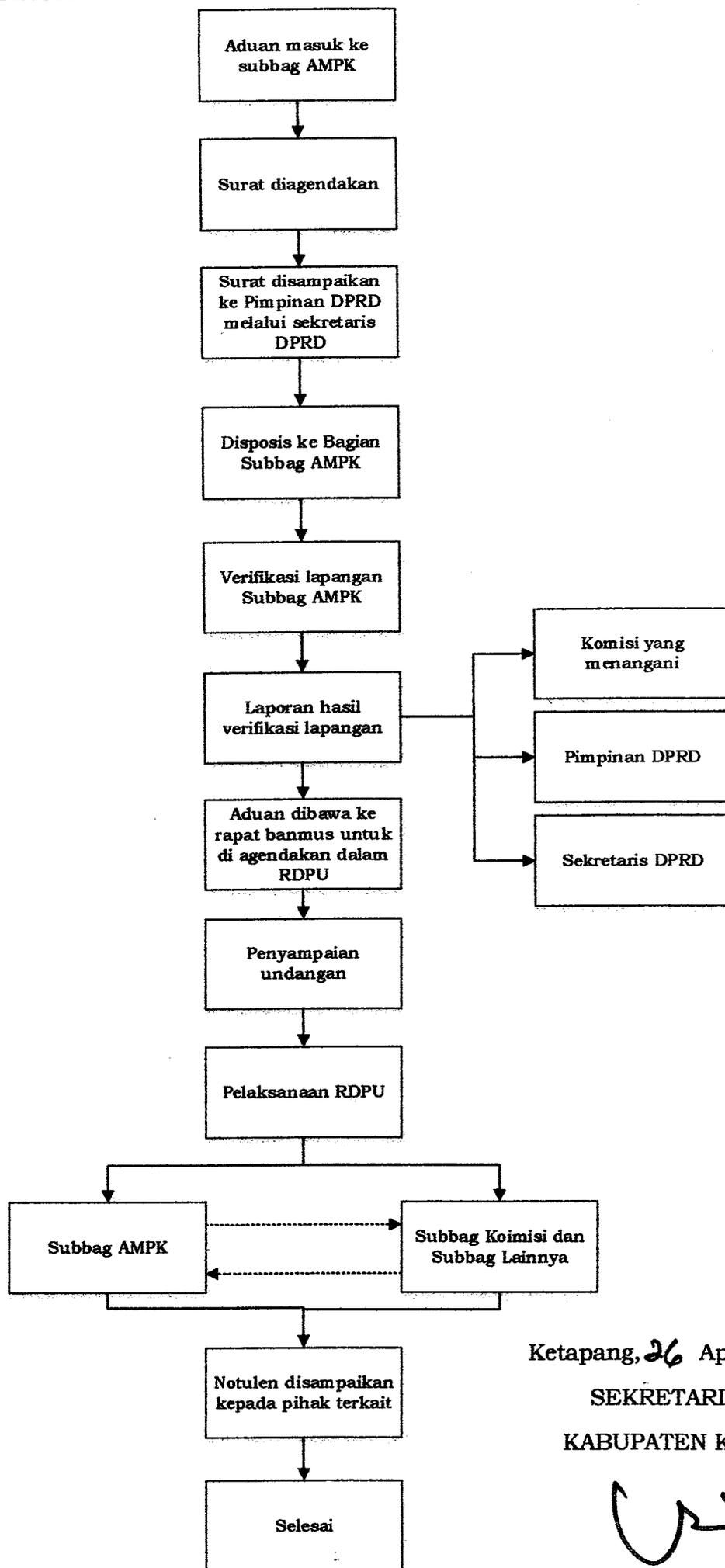


**Drs. MARYADI ASMU'IE**

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19691102 198903 1 002

9. DIAGRAM ALUR



Ketapang, 26 April 2019

SEKRETARIS DPRD

KABUPATEN KETAPANG

**Drs. MARYADI ASMU'IE**

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19691102 198903 1 002