
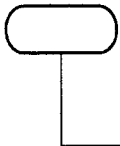

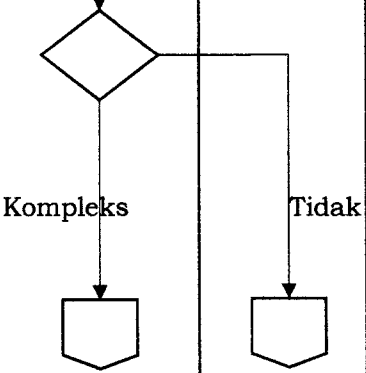


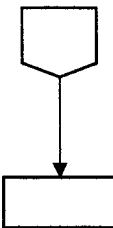
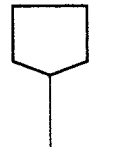
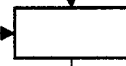
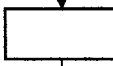

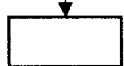
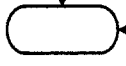


DINAS KETAHANAN PANGAN DAN  
PERTANIAN KOTA MALANG

Nomor SOP	: 2
Tanggal Pembuatan	: 30 Desember 2021
Tanggal Revisi	: 29 November 2023
Tanggal Pengesahan	: 15 Desember 2023
Disahkan Oleh	Sekretaris Dinas  <b>Ir. Kuncahyani</b> <b>Pembina</b> <b>NIP. 19671020 199803 2 004</b>
Nama SOP	: Penanganan Pengaduan

<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 2 Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3 Peraturan Walikota Malang Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	1 SMA/ Sederajat 2 Mengetahui mekanisme tata kelola pengaduan 3 Memiliki kemampuan melaksanakan tata kelola pengaduan 4 Memiliki kemampuan dalam mengoperasikan Website, Sosial media dan aplikasi Sambat Online 5 Mampu melakukan komunikasi dan koordinasi dengan baik
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/ Perlengkapan:</b>
	1 Aduan/Keluhan masyarakat 2 Website, Sosial Media dan Sambat Online 3 Kotak saran 4 Fax/Telepon 5 ATK 6 Komputer dan Printer 7 Internet
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>
Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan	Disimpan dalam bentuk file <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pengadministrasi Umum	Kabid terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan arahan kepada Sekretaris Dinas untuk melaksanakan pengelolaan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat						Agenda Kerja	10 menit	Arahan terkait pengelolaan pengaduan	
2	Menugaskan Kasubbag Umum dan Kepegawaian untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan yang diterima dari masyarakat						Arahan terkait pengelolaan pengaduan	10 menit	Arahan terkait pengelolaan pengaduan	
3	Memeriksa secara berkala pertanyaan/saran/kritik/aduan dari masyarakat yang masuk. Apabila aduan yang masuk bersifat umum dan tidak memerlukan tindak lanjut khusus maka aduan akan langsung dijawab						Arahan terkait pengelolaan pengaduan; Aduan/keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan	15 menit	Aduan/keluhan dari masyarakat/ pengguna layanan	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian menampung keluhan masyarakat/pengguna layanan melalui : a) Website; b) Sosial Media Dinas; c) Sambat Online; d) Surat; e) Kotak Saran; f) Datang langsung (lisan)/Telpon/ Fax ; g) SKM

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris Dinas	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pengad-ministrasi Umum	Kabid terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Apabila pertanyaan/saran/kritik/aduan yang masuk bersifat kompleks dan memerlukan tindak lanjut khusus dan bersifat teknis maka Subbag Umum dan Kepegawaian akan berkoordinasi dengan Bidang terkait.						Aduan/keluhan dari masyarakat/pengguna layanan		Aduan/keluhan dari masyarakat/pengguna layanan	
5	Membuat konsep jawaban atas aduan						Aduan/keluhan dari masyarakat/pengguna layanan	15 menit	Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	
6	Menerima konsep jawaban atas pengaduan dari Bidang terkait						Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	5 menit	Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	
7	Memeriksa konsep jawaban dari Bidang terkait atas aduan						Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	10 menit	Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	
8	Menyetujui konsep jawaban dari Bidang terkait atas aduan						Konsep Jawaban/respon atas aduan yang diterima	10 menit	Jawaban/respon atas aduan yang diterima	
9	Memberikan dan atau mengirimkan jawaban kepada pengirim aduan						Jawaban/respon atas aduan yang diterima	10 menit	Jawaban/respon atas aduan yang diterima	