

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN NKK
PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG

Dasar hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembina Jiwa Korps dan Kode Etik; 4. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 48 Tahun 2018 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang; 5. Surat Keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 188.45/064/KEP/BKPSDMD/II/2022 Tentang Pembentukan Tim Majelis Kode Etik ASN Dilingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>Public Speaking</i>; 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi; 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
-	<ol style="list-style-type: none"> 1.PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, UPS, dll; 2.ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir.
Peringatan:	Penotaan dan Pendataan:
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan NKK terganggu.	-

A. PENGANTAR

Pelayanan pengaduan dari ASN / masyarakat terkait NKK merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Badan Kepegawaian Pengembangan SDM Daerah Kota Pangkalpinang . Pelayanan Pengaduan dari ASN / masyarakat dapat melalui Website resmi BKPSDMD melalui alamat URL <https://bkpsdmd.pangkalpinangkota.go.id/website/#> dimana ASN / masyarakat dapat memberikan pengaduan kapanpun dan dimanapun berkaitan dengan pelanggaran nilai kode etik, kode prilaku.

B. PROSEDUR

1. Pelapor/User Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan Aspirasi/Pengaduan
2. Operator menerima input pengaduan dan menyerahkan laporan kepada Tim NKK Kota Pangkalpinang
3. Tim Utama NKK Kota Pangkalpinang mengklasifikasi apakah Pengaduan atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika pengaduan maka akan diteruskan kepada Tim NKK Pembantu OPD
4. Tim PPID Pembantu OPD menerima Laporan Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang diminta dan mengirimkan jawaban kepada Tim Utama NKK Kota Pangkalpinang
5. Tim Utama NKK Kota Pangkalpinang menerima Jawaban pengaduan yang diberikan dan menyerahkan kepada Operator/Agen
6. Operator/Agen menginput tanggapan atas Jawaban yang diminta untuk dikirimkan kepada user/pelapor
7. Proses Pengaduan terjawab dengan diterimanya tanggapan

C. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembina Jiwa Korps dan Kode Etik;

4. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 48 Tahun 2018 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang;
5. Surat Keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 188.45/064/KEP/BKPSDMD/II/2022 Tentang Pembentukan Tim Majelis Kode Etik ASN Dilingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.

D. PENANGGUNG JAWAB

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dibawah seksi Pengelolaan Informasi Publik berdasarkan Permenkominfo Nomor 14 Tahun 2006 .

E. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan untuk pelaksanaan kegiatan layanan aspirasi dan pengaduan ini adala 2 hari

F. FASILITAS PENUNJANG

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:

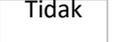
1. Kemampuan *Public Speaking*
2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi
3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office

Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir

G. DIAGRAM ALIR

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Pengaduan di lingkungan PemerintahKota Pangkalpinang.

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Agen	TIM NKK utama	TIM NKK Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada TIM NKK pembantu		 ya		 Tidak	Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	



Ditandatangani secara elektronik oleh :
**Pt. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 DAERAH KOTA PANGKALPINANG,**

FAHRIZAL, S.T.
 PEMBINA
 NIP. 198502062008041001