



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA

STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID

Nomor SOP	001/SOP.MATURBUP
Tgl Pembuatan	2 Januari 2019
Tgl Revisi	-
Tgl Pengesahan	
Disahkan Oleh	
Nama SOP	TANGGAPAN OPD ATAS PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID

Dasar Hukum :

1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Maturbup.purbalinggakab.go.id

Penjelasan Singkat :

Pembuatan Prosedur ini mengatur langkah-langkah dan batasan waktu yang dilakukan oleh OPD dalam memberikan tanggapan atas laporan dari masyarakat yang masuk melalui aplikasi matur Bupati yang telah di disposisi oleh Bupati Purbalingga

Tujuan :

Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga dalam memberikan tanggapan atas laporan dari masyarakat yang masuk melalui aplikasi matur Bupati yang telah di disposisi oleh Bupati Purbalingga

Peringatan :

Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Keterkaitan :

-

Kualifikasi Pelaksana :

1. Verifikator
2. Admin Matur Bupati
3. Pimpinan OPD

Peralatan/ Perlengkapan :

1. Aplikasi <http://maturbup.purbalinggakab.go.id>
2. Disposisi Bupati terhadap laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati

Pencatatan dan Pendataan :

Rekap laporan dan tanggapan OPD atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati

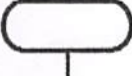
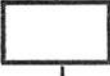
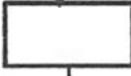
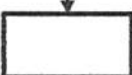
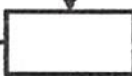

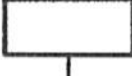
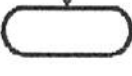
Definisi :

Maturbup.purbalinggakab.go.id adalah Aplikasi berbasis website sebagai Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat (MATUR) dan merupakan sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah



STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID

TANGGAPAN OPD ATAS PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MATURBUP.PURBALINGGAKAB.GO.ID

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Masyarakat	Verifikator	Admin Bupati	OPD	Kelengkapan	Waktu
1	Masyarakat mengirimkan laporan / aspirasi melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	
2	Klarifikasi dan verifikasi informasi atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	Maksimal 1 hari kerja
3	Disposisi atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati kepada OPD terkait / yang membidangi					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	Maksimal 1 hari kerja
4	Menerima disposisi dari admin Bupati atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	
5	Pimpinan OPD memberikan tanggapan atas laporan yang masuk melalui aplikasi Matur Bupati					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	Maksimal 8 hari kerja
6	Masyarakat menerima tanggapan atas laporan yang disampaikan melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi http://maturbup.purbalinggakab.go.id	
7	OPD membuat Rekap laporan dan tanggapan atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati						
8	Proses Selesai						


BUPATI PURBALINGGA
SEKRETARIS DAERAH
SETDA
WAIYU KONTARDI, S.H.
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19610719 198702 1 003