



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BADUNG
Puspem Kabupaten Badung "Manguprja Mandala"
Jl. Raya Sempidi, Mengwi, Badung Telp (0361) 422243
Email : kabbadung@kemenag.go.id

NOMOR SOP	826/Kk.18.7.1/08/2024
TGL. PEMBUATAN	22 Agustus 2022
TGL. REVISI	18 Agustus 2024
TGL. EFEKTIF	22 Agustus 2022
DISAHKAN OLEH	Kepala I. Komeng Griyas, SE., M.Ag Nip. 197112251998031003
JUDUL SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Bersama Menteri Agama Nomor : 9 Tahun 2006 Dan Menteri Dalam Negeri Nomor : 8 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, Dan Pendirian Rumah Ibadat; Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Kementerian Agama; 	1. Sarjana (S 1)/ Diploma IV di bidang Ilmu Hukum/ Ilmu Komunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> SOP Surat Masuk SOP Disposisi Surat 	Komputer, printer, mesin fotocopi, ATK, File Berkas Pegawai, Telepon
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP tidak disusun, maka Pengaduan Masyarakat/Whistleblowing tidak dapat diselesaikan.	<ol style="list-style-type: none"> Buku Surat Masuk Arsip

No.	AKTIVITAS	AKTOR					MUTU BAKU			
		User/Pelapor	Admin Pengelola Pengaduan	Ketua Tim Pelayanan Pengaduan	Anggota TIM Pelayanan Pengaduan	Anggota TIM	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Melakukan registrasi layanan Pengaduan/ mengirim informasi/pengaduan melalui email						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 Bidang terkait						Data Pengaduan	60 menit	Laporan Pengaduan	
4.	Menerima pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang diminta						Lapor 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	