KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA
KEMANTREN DANUREJAN
Nomor : 043/ 2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

(S O P)

PADA KEMANTREN DANUREJAN

TAHUN 2021

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN DANUREJAN
Jl. Hayam Wuruk No.28 Yogyakarta Kode Pos: 55211 Telp.(0274) 515789 Fax (0274) 515789
EMAIL:dn@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
WEBSITE: www.jogjakota.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KEMANTREN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MANTRI PAMONG PRAJA DANUREJAN

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, maka perlu Penetapan Standar Operasional Prosedur pada Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta.

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Mantri Pamong Praja Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolus dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan
6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyusunan Standar Operasional Penyelenggaraan Pemerintah di Lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA KEMANTREN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021

KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan antara lain:

1. SOP Permohonan Izin Penyelenggaraan Pondokan Dan Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Pondokan
2. SOP Legalisasi Dokumen Administrasi Kependudukan (KTP/KK)
3. SOP Layanan Surat Keterangan Waris
4. SOP Penyelesaian Pengaduan Masyarakat
5. SOP Distribusi dan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
6. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik Yang Datang Langsung
7. SOP Pelayanan Pemberian Informasi Informasi Publik Yang Tidak Datang Langsung
8. SOP Pengajuan Keberatan Pelayanan Permohonan Informasi Publik
9. SOP Pembuatan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik
10. SOP Pelayanan Pengaduan Langsung
11. SOP Layanan Dispensasi Nikah
12. SOP Mekanisme Alur pelayanan

Sebagaimana terlampir dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila ada kekeliruan maka akan direvisi di kemudian hari.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 14 MEI 2021

MANTRI PAMONG PRAJA

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA KEMANTREN DANUREJAN

BAMBANG ENDRO WIBOWO, S.IP.
NIP. 19700303 199003 1 005

Tembusan Yth :

1. Inspektur Inspektorat Kota Yogyakarta
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta
3. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta

Lampiran 4 : Keputusan Mantri PP Kemantren Danurejan
Nomor : 043/2021
Tanggal : 14 Mei 2021

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA **KEMANTREN DANUREJAN** **Jl. Hayam Wuruk No. 28** Yogyakarta, Telp. **(0274) 515789 Yk Kode Pos 55211**	Nomor SOP	043/2021
	Tanggal Pembuatan	14 Mei 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	14 Mei 2021
	Disahkan oleh	MANTRI PAMONG PRAJA KEMANTREN DANUREJAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA KEMANTREN DANUREJAN BAMBANG ENDRO WIBOWO, S.IP, M.Si NIP. 19700303 199003 1 005
	Nama SOP	**Penyelesaian Pengaduan Masyarakat**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 ttg Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta; 3. Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta; 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat; 5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2011 tentang penetapan persyaratan dan waktu perizinan di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta; 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Berbasis Elektronik; 7. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja; 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan.	1. Penatalaksana : SMA/SMK/D3/S1 2. Tim Koordinasi : SMA/SMK/D3/S1/S2
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
1. SOP Pengaduan Masyarakat 2. SOP Pengukuran SKM	1. Alat Tulis 2. Komputer

Peringatan :
Ketidakcermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum.

3. Jaringan Internet
Pencatatan dan Pendataan :
1. Pemohon wajib memakai masker 2. Pemohon wajib mencuci tangan dengan sabun sebelum masuk ruang pelayanan 3. Suhu badan pemohon pelayanan kurang dari 37,5 C

No	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA		MUTU BAKU			
		Penatalaksana	Tim Koordinasi	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8
1	- Mengucapkan salam dan menanyakan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.				3 Menit		
2.	Menerima aduan dari masyarakat, meregister aduan ke dalam buku register kemudian menyerahkan pengaduan tersebut kepada tim koordinasi pengaduan.			- Identitas Pemohon - Buku Register	5 menit	Berkas permohonan tercatat dalam buku register.	
3.	Koordinasi pengaduan yang masuk oleh Tim Koordinasi Pengaduan Masyarakat, kemudian menentukan tindak lanjut dari pengauan tersebut..			- Berkas dan identitas pemohon	3 hari	Jawaban atau tindak lanjut pengaduan	
4.	Memberikan jawaban atas pengaduan masyarakat berdasarkan keputusan koordnasi serta memberi informasi apakah pengaduan tersebut sudah ditindak lanjuti atau belum.			- Jawaban dan tindak lanjut pengaduan	2 harit	Jawaban dan tindak lanjut pengaduan tersampaikan kepada pemohon	