



**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Jalan D.I. Panjaitan No. 19 Banjarmasin 70114
Website : kalsel.kemenag.go.id

	Nomor SOP	MORA.11.05.CFM.01.SOP.03
	Tanggal Pembuatan	Agustus 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan Muhammad Tambrin
	Nama SOP	Laporan Hasil Pengolahan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama	1. S1/ Serjana 2. Mengerti tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik 3. Memiliki kemampuan untuk berinovasi	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
1. SOP Penyediaan Informasi 2. SOP Pelayanan PTSP	1. Komputer, Jaringan Internet 2. Printer 3. ATK	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Apabila SOP ini tidak berjalan dengan baik maka akan mengakibatkan pelayanan kurang baik.	Hasil disampaikan kepada pengelola PPID sebagai bahan kebijakan untuk di pedomani	

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		PPID	Unit PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengolah dan Menyusun draf laporan aduan sesuai dengan kelompok aduan	<pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> UnitPPID[] UnitPPID --> AtasanPPID[] AtasanPPID --> Selesa([Selesa]) </pre>			Draf Laporan	60 Menit	Draf Laporan	
2	Menerima dan mempelajari draf laporan aduan sesuai dengan kelompok aduan				Draf Laporan	30 Menit	Draf Laporan	
3	Menerima, mempelajari dan memberi catatan perbaikan atas konsep laporan aduan sesuai dengan kelompok aduan				Draf Laporan	60 Menit	Laporan	
4	Menerima dan menjilid laporan aduan sesuai dengan kelompok aduan				Laporan	15 Menit	Laporan	