



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MALANG**

SEKRETARIAT

Nomor SOP	06/UM
Tanggal Revisi	26 Juni 2023
Tanggal Efektif	28 Juni 2023
Tanggal Pembuatan	10 Januari 2020
No Revisi	03
Disahkan oleh	KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MALANG Dr. HANDI PRIYANTO, AP, M.Si Pembina Utama Muda NIP : 19760607 199412 1 001
Nama SOP	TATA KELOLA PENGADUAN
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.	1. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah. 2. Mengetahui mekanisme tata kelola pengaduan 3. Memiliki kemampuan melaksanakan tata kelola pengaduan
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
-	1. Website 2. Kotak Saran 3. Fax 4. ATK 5. Komputer 6. Printer
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik akan menimbulkan masalah yang lebih besar lagi bagi kredibilitas SKPD maupun Pemerintah Daerah	- Buku register pengaduan - Lembar disposisi

SOP : Tata Kelola Pengaduan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PENGADMINISTRASI PAJAK	KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN	SEKRETARIS	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengaduan surat : - Melalui Web (Sambat Online, FB, IG, dan Twitter) - Melalui Telepon/SMS/WA - Melalui Pengaduan Langsung					- Surat - Buku Agenda - Surat Masuk - Lembar Disposisi - ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
2	Menyerahkan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk diverifikasi					- Surat - ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
3	Menyerahkan kepada Sekretaris kemudian diverifikasi diserahkan kepada Kepala Badan untuk didisposisi					- Surat - ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
4	Memberikan disposisi pengaduan yang diterima					- Surat - ATK	1 Hari	Surat dan Disposisi	
5	Menerima ,disposisi mengarsipkan dan mendistribusikan disposisi Kepala Badan kepada bidang terkait/ Pihak yang melakukan pengaduan					- Surat - ATK - Buku	10 Menit	Surat dan Disposisi	