



PEMERINTAH DAERAH
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S O P)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN DEMAK



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DEMAK
JL. KYAI JEBAT NOMOR 30 DEMAK KODE POS 59511 DEMAK
TELP (0291) 685495 - 685322 Faximile : (0291) 685625
e-mail : satpolppkabdemak@yahoo.com

 PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA		Nomor SOP	Pol PP/GakProhuda/Binwasluh/
		Tanggal Pembuatan	25 Januari 2025
		Tgl. Revisi	20 Mei 2025
		Tgl. Pengesahan	20 Mei 2025
		Disahkan oleh	 PIC. KEPALA SATPOL PP KAB DEMAK AGUS SUKIYONO, S.IP, M.M Pembina Tingkat I NIP. 19710822 199003 1 002
		Judul SOP	Penanganan Aduan Masyarakat k
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1	Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.	1	Berpendidikan minimal SMA / S1
2	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja ;	2	Memahami konsep dasar pelayanan
3	Peraturan Bupati Demak Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Prosedur Tetap (Protap) Operasional Sat Pol PP Kabupaten Demak		
4	Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.		
5	Peraturan Bupati Demak Nomor 46 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Demak.		
KETERKAITAN		PERALATAN / PERLENGKAPAN	
1	Polres Demak	1	Alat Tulis Kantor
2	Kodim 0716 Demak	2	Komputer dan Printer
3	Kasi Trantib Kecamatan	3	Perda , Perbub dan per UU an lainnya
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
1		1	Arsip dan file tersimpan di Kasi Pembinaan, Pengawasan dan penyuluahn Sat Pol PP Kabupaten Demak

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BUKU			KETERA NGAN
		PELAKSANA	KASI BINWAS	KABID GAKDA	KASAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima aduan tertulis (surat)/lesan (datang langsung)/ disposisi dari Kasat.					Disposisi Kasat/surat aduan masyarakat.	30 menit	Surat aduan Masyarakat	
2	Mencatat aduan masyarakat (Lisan/ datang langsung), permasalahan, identitas diri pelapor.					Surat identitas diri pelapor	10 menit	Aduan Masyarakat	
3	Pemanggilan untuk penyelesaian secara kekeluargaan pihak yang bertikai.					Surat pemanggilan pada pihak yang bermasalah	1 Jam	Surat panggilan	
4	Apabila tidak ada titik temu penyelesaian masalah, maka dilanjutkan dengan koordinasi dengan dinas terkait.					Surat undangan	1 Jam	Surat undangan untuk dinas yang terkait	
5	Koordinasi dengan OPD terkait dalam pengambilan keputusan					Hasil notulen rapat	3 Jam	Hasil pembahasan dengan dinas instansi yang terkait	
6	Pihak yang salah membuat surat Pernyataan bermeterai.					Surat pernyataan, alat tulis	15 Menit	Surat pernyataan	
7	Melaporkan hasil penyelesaian masalah (aduan waga) kepala Pimpinan/Kasat.				 Tidak Ya	Laporan hasil penyelesaian masalah aduan masyarakat	30 menit	Laporan hasil penyelesaian masalah aduan masyarakat	

8	Mengarsipkan/ mendokumentasi aduan masyarakat.					Arsip	10 menit	Arsip dokumentasi aduan dan penyelesaian masalah	
9	Mengarsipkan/ mendokumentasi aduan masyarakat, dan tersimpan di Seksi Binwasluh.					Arsip	10 menit	Arsip dokumentasi aduan dan penyelesaian masalah	

Demak , 20 Mei 2025

Pit. KEPALA SATUAN POLSI PAMONG PRAJA

