



PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
KECAMATAN SEBATIK TENGAH

Jalan P. Ramli RT 04 Dusun Maiwa Desa Maspul Kode Pos 77446

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KHUSUS PENYANDANG DISABILITAS DAN/ATAU PENYAKIT MENAHUN/KRONIS

	NOMOR SOP :	
	TGL. PEMBUATAN :	10 Januari 2021
	TGL. REVISI :	
	TGL. EFEKTIF :	01 Februari 2021
	DISAHKAN OLEH :	CAMAT SEBATIK TENGAH, ARIS NUR, S.STP NIP. 19830515 200112 1 005
	NAMA SOP :	Penanganan Pengaduan.
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.3. Permen PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan		<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan tentang<ul style="list-style-type: none">- Memahami tugas dan fungsi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan;- Memahami materi kegiatan Pelayanan Publik.- Memahami materi dasar terkait disabilitas dan penyakit kronis/menahun2. Mengoperasikan Komputer.3. Memiliki sikap dan prilaku :<ol style="list-style-type: none">a. Jujur, Ramah dan mudah bekerja sama.b. Responsive dan komunikatif.c. Empati dan berjiwa melayani.d. Berpenampilan menarik dan sopan.
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SOP PERIZINAN2. SOP NON PERIZINAN		<ol style="list-style-type: none">1. Komputer, Printer, ATK2. Formulir Pelayanan3. Jaringan Internet.4. Alat Transportasi
PERINGATAN :		PENCACATAN DAN PENDATAAN :
<ul style="list-style-type: none">- Paling lambat 14 hari, pelayanan khusus sudah harus ditanggapi terhitung sejak diterimanya permohonan dari masyarakat.		Disimpan dalam bentuk data elektronik dan buku agenda pelaporan.



**PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
KECAMATAN SEBATIK TENGAH**

Jalan P. Ramli RT 04 Dusun Maiwa Desa Maspul Kode Pos 77446

ALUR PELAYANAN KHUSUS PENYANDANG DISABILITAS DAN/ATAU PENYAKIT MENAHUN/KRONIS

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		PEMOHON/ MASYARAKAT	PENGELOLA PELAYANAN KHUSUS	KASI	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Menyampaikan, memasukkan/mengirimkan permohonan, saran & masukan secara langsung ke petugas pelayanan khusus, atau melalui email sebatiktengah11@gmail.com atau HP : 0851 7348 1745					Dokumen Permohonan	10 menit	Permohonan Diterima	
2	Petugas Pelayanan melakukan : - Pencacatan (nomor agenda, identitas pemohon, tanggal permohonan, tanggal berkas masuk, permasalahan, keterangan) - Menanggapi permohonan yang dapat diselesaikan langsung tanpa harus mendatangi penyandang disabilitas, penyakit kronis/menahun - Mengelompokkan masalah, menelaah berkas permohonan dan melakukan verifikasi berkas. Apakah berkas permohonan bersifat segera dan penting atau tidak - memeriksa dokumen/informasi terkait dengan permohonan yang diterima. - Melakukan verifikasi dan mengajukan ke Camat melalui Kepala Seksi yang membidangi sesuai jenis permohonan yang diajukan					Tanda terima Berkas Permohonan Alat Komunikasi Komputer Buku Agenda ATK Jaringan Internet.	1 hari	Jawaban Lisan Bahan Permohonan Pelayanan Berkas Permohonan Draft Jawaban	Apabila dapat diselesaikan secara langsung. Apabila diperlukan pelayanan jemput bola
3	Kepala Seksi memeriksa berkas permohonan, memberikan pertimbangan apakah diperlukan pelayanan jemput bola atau dapat diselesaikan secara langsung. Apabila berkas permohonan lengkap, dapat diajukan ke Camat untuk tindak lanjut pelayanan.					Berkas Permohonan	30 menit	Berkas Permohonan Draft dokumen Pelayanan Disposisi	
4	Camat memeriksa berkas permohonan, memberikan keputusan untuk dilaksanakan pelayanan jemput bola atau tidak. Jika setuju menandatangani menandatangani dokumen, jika tidak setuju dikembalikan keKasi untuk dilengkapi					Berkas Permohonan	15 menit	Berkas, Daft Dokumen Pelayanan Lembar Disposisi	
5	Kepala Seksi berdama Petugas Pelayanan Khusus melakukan pelayanan Jemput Bola bagi penyandang disabilitas dan/atau penyakit kronis/menahun					Berkas Permohonan	60 menit	Dokumen Pelayanan dan disposisi.	
6	Petugas Pelayanan khusus mengagenda, mendokumentasikan dan mengirimkan dokumen kepada masyarakat dan meminta tanda terimaberkas.					Berkas Permohonan dan arsip.	15 menit	Dokumen Pelayanan dan disposisi.	
7	Warga menerima balasan email atau surat jawaban atas pengaduannya.					Berkas Permohonan	2 menit	Dokumen Pelayanan	