

| | | | |
|---|-------------------|---|---|
|  <p style="text-align: center;">KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI</p> <p style="text-align: center;">BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA, DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI</p> | Nomor SOP | : | 248/UMM.02/IV/2022 |
| | Tanggal Pembuatan | : | 22 April 2022 |
| | Tanggal Revisi | : | |
| | Tanggal Efektif | : | |
| | Disahkan oleh | : | Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi  Jajang Abdullah.SPd.Msi NIP. 19620704 198503 1 002 |
| SEKRETARIS BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA, DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI | Nama SOP | | Pelayanan Konsultasi Online |

| | |
|--|---|
| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksana |
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 90 Tahun 2021 3 Peraturan Menteri Desa PDTT No 6 Tahun 2018 | <ol style="list-style-type: none"> 1 Memiliki kemampuan dalam pengadministrasian 2 Memahami peraturan tentang pelayanan publik 3 Memiliki kemampuan komunikasi dan penguasaan bahasa yang baik |
| Keterkaitan | Peralatan/Perlengkapan |
| <ol style="list-style-type: none"> 1 SOP Pelayanan Cuti Pegawai 2 SOP Penyiapan Penyusunan Peraturan Perundang Undangan 3 SOP Surat Masuk BPSDM | <ol style="list-style-type: none"> 1 Komputer/ Printer/ Scanner 2 Alat Tulis Kantor |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan |
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Jika SOP tidak dilaksanakan, maka berakibat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan 2 Berlaku sepanjang SOP pengganti belum ada | <ol style="list-style-type: none"> 1 Disimpan dalam bentuk data manual dan elektronik |

SOP Pelayanan Konsultasi Kesekretariatan

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | |
|----|--|---------------|-----------------|---------------------------|---|---|----------|---|
| | | Pengguna Jasa | Tim Sekretariat | Kepala Bagian Umum dan RT | Anggota Tim Pelaksana Layanan Pengaduan | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Menyampaikan pengajuan konsultasi ke tim Sekretariat melalui email atau surat yang memuat Nama Lengkap, NIP/NIK, Unit Kerja, Jabatan, Nomor Telepon dan substansi permasalahan | Mulai (1) | | | | Email atau Surat | 10 menit | Formulir pengajuan layanan konsultasi |
| 2 | Menerima dan mencatat pengajuan ke dalam riwayat konsultasi dan disampaikan pengajuan konsultasi dalam riwayat konsultasi kepada Kepala Bagian Umum dan Rumah Tangga | | 2 | | | Formulir pengajuan layanan konsultasi | 10 menit | Catatan riwayat konsultasi |
| 3 | Menugaskan Anggota Tim Pelaksana untuk menjawab pengajuan pengguna layanan | | | 3 | | Catatan Riwayat Konsultasi | 10 menit | Disposisi, catatan riwayat konsultasi |
| 4 | Menyampaikan penugasan dan riwayat konsultasi kepada anggota tim pelaksana | | 4 | | | Disposisi, catatan riwayat konsultasi | 10 menit | Surat Tugas, catatan riwayat konsultasi |
| 5 | Melaksanakan Penelaahan terkait pengajuan dan menuangkan hasilnya ke dalam riwayat konsultasi serta disampaikan kepada Tim Sekretariat | | | | 5 | Surat Tugas, catatan riwayat konsultasi | 3 hari | Salinan riwayat konsultasi |
| 6 | Menyampaikan salinan riwayat konsultasi dan formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi kepada Pengguna layanan | | 6 | | | Salinan riwayat konsultasi | 10 menit | Formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi |
| 7 | Mengisi dan menyampaikan formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi melalui email atau surat | 7 | | | | Salinan riwayat konsultasi, formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi | 10 menit | Formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi |
| 8 | Mendokumentasikan riwayat konsultasi dan formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi | | Selesai | | | Formulir kepuasan pengguna layanan | 10 menit | |