PEMERINTAH KABUPATEN PASER
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan. RM. Noto Sunardi Nomor 01, Tanah Grogot, Kabupaten Paser, 76251
Telp. 082154146661 / 082154146662 Website http://www.kesra.paserkab.go.id
(E-mail) kesra.paserkab@gmail.com

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN PELAYANAN BEASISWA KABUPATEN PASER
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PASER
BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
kesra.paserkab.go.id

I. DASAR HUKUM
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Paser Nomor 33 Tahun 2024 tentang Pedoman Program Beasiswa Paser Maju, Adil, Dan Sejahtera
5. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Paser

II. TUJUAN
1. Menjamin terselenggaranya pelayanan pengaduan beasiswa secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel
2. Memberikan kepastian prosedur penanganan pengaduan masyarakat
3. Meningkatkan kualitas pelayanan program beasiswa Kabupaten Paser
4. Menjadi pedoman bagi petugas dalam menangani pengaduan penerima beasiswa

III. RUANG LINGKUP
SOP ini meliputi seluruh proses pengaduan terkait:
1. Pendaftaran beasiswa
2. Verifikasi dan validasi berkas
3. Seleksi penerima beasiswa
4. Penetapan penerima
5. Penyaluran dana beasiswa
6. Kendala sistem aplikasi beasiswa
7. Kesalahan data penerima
8. Keterlambatan pencairan
9. Dugaan penyimpangan pelayanan

IV. PIHAK YANG TERLIBAT
1) Mahasiswa/Pelajar/Pemohon Beasiswa
2) Petugas Front Office/Admin Pengaduan
3) Tim Verifikasi Beasiswa
4) Operator Sistem Beasiswa
5) Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat

V. SARANA PENGADUAN
Pengaduan dapat disampaikan melalui:
1) Datang langsung ke Kantor Bagian Kesra Setda Kabupaten Paser
2) Website resmi beasiswa
3) Email resmi Bagian Kesra Setda Kabupaten Paser
4) WhatsApp layanan pengaduan
5) Surat resmi
6) Media sosial resmi pemerintah daerah

VI. PERSYARATAN PENGADUAN
Pelapor wajib menyampaikan:
1. Nama lengkap
2. Nomor Induk Mahasiswa/Pelajar
3. Nomor KTP
4. Nomor HP aktif
5. Perguruan Tinggi/Sekolah
6. Jenis beasiswa yang diikuti
7. Uraian pengaduan secara jelas

VII. PROSEDUR PELAKSANAAN

A. Tahapan SOP

1. Penerimaan Pengaduan

- Petugas menerima pengaduan dari masyarakat
- Memeriksa kelengkapan identitas pelapor
- Memastikan pengaduan sesuai ruang lingkup layanan beasiswa

Waktu: 1 hari kerja

2. Verifikasi Awal

- Meneliti substansi pengaduan
- Mengklarifikasi data awal
- Menentukan unit penanganan

Waktu: 2 hari kerja

3. Tindak Lanjut

- Pengaduan diteruskan kepada tim teknis
- Dilakukan pemeriksaan dan klarifikasi
- Jika diperlukan dilakukan verifikasi lapangan

Waktu: 3 – 7 hari kerja

4. Penyelesaian Pengaduan

- Menetapkan hasil penyelesaian
- Menyusun jawaban resmi
- Menentukan rekomendasi perbaikan

Waktu: 3 hari kerja

5. Penyampaian Hasil

- Hasil pengaduan disampaikan kepada pelapor
- Melalui WA, email, surat resmi, atau website

Waktu: 1 – 2 hari kerja

VIII. FLOW CHART SOP

SKEMA FLOWCHART
SOP PENGADUAN PELAYANAN BEASISWA KABUPATEN PASER

NO.	TAHAPAN	FLOWCHART	AKTOR	WAKTU
1	**PENERIMAAN PENGADUAN** • Petugas menerima pengaduan dari masyarakat • Memeriksa kelengkapan identitas pelapor • Memastikan pengaduan sesuai ruang lingkup layanan beasiswa	MULAI ↓ PENERIMAAN PENGADUAN	Petugas Front Office/ Admin Pengaduan & Pelapor	1 Hari Kerja
2	**VERIFIKASI AWAL** • Meneliti substansi pengaduan • Mengklarifikasi data awal • Menentukan unit penanganan	↓ VERIFIKASI AWAL	Petugas Verifikasi & Kepala Subbagian	2 Hari Kerja
3	**TINDAK LANJUT OLEH TIM TEKNIS** • Pengaduan diteruskan kepada tim teknis • Dilakukan pemeriksaan dan klarifikasi • Jika diperlukan dilakukan verifikasi lapangan	↓ TINDAK LANJUT OLEH TIM TEKNIS	Tim Verifikasi Beasiswa & Operator Sistem	3 - 7 Hari Kerja
4	**PENYELESAIAN PENGADUAN** • Menetapkan hasil penyelesaian • Menyusun jawaban resmi • Menentukan rekomendasi perbaikan	↓ PENYELESAIAN PENGADUAN	Kepala Subbagian/ Kepala Bagian Kesra	2 Hari Kerja
5	**PENYAMPAIAN HASIL KEPADA PELAPOR** • Hasil pengaduan disampaikan kepada pelapor • Melalui WA, email, surat resmi, atau website	↓ PENYAMPAIAN HASIL KEPADA PELAPOR	Petugas Front Office/ Admin Pengaduan	1 Hari Kerja
6	**SELESAI**	↓ SELESAI	-	-

KETERANGAN :
- Total maksimal waktu penyelesaian pengaduan adalah 7 – 14 Hari Kerja.
- Dapat diperpanjang apabila membutuhkan klarifikasi lintas instansi.

IX. STANDAR WAKTU PELAYANAN

Total maksimal penyelesaian pengaduan:
7 – 14 Hari Kerja
(dapat diperpanjang apabila membutuhkan klarifikasi lintas instansi)

X. OUTPUT

1. Pengaduan terselesaikan
2. Jawaban resmi kepada pelapor
3. Perbaikan pelayanan
4. Data evaluasi peningkatan kualitas layanan

XI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Persentase pengaduan terselesaikan ≥ 95%
2. Waktu penyelesaian sesuai standar
3. Kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan
4. Menurunnya pengaduan berulang

XII. PENUTUP

SOP ini menjadi pedoman resmi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan beasiswa Kabupaten Paser guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.
Apabila terdapat perubahan kebijakan, SOP ini dapat dilakukan penyesuaian sesuai ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di : Tana Paser
Pada tanggal : 04 November 2024

KEPALA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
SETDA KABUPATEN PASER

Saberi, S.ST
Pembina / IV.a
NIP.19700523 199401 1 001