



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
SEKRETARIAT DAERAH

Nomor SOP	33/000.8.3.3/III/2025
Tanggal Pembuatan	3 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	 SEKRETARIAT DAERAH, HERMAN SUWARMAN
Nama SOP	Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan Pelayanan Publik
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami Ketentuan Peraturan Perundang-undangan terkait;2. Memahami tugas pokok dan fungsinya3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
SOP Pengendalian Naskah Dinas Keluar	<ol style="list-style-type: none">1. Personal Komputer/Laptop;2. Jaringan internet;3. Kertas Kerja;4. Printer.
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Apabila Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan Pelayanan Publik tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan Pelayanan Publik tidak Optimal	Disimpan sebagai data manual dan elektronik.

No	Uraian kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Kepala Bagian Organisasi	Ketua Tim Kerja	Asisten Administrasi Umum	Sekretaris Daerah	Analisis Pelayanan Publik	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan Ketua Tim Kerja untuk mempersiapkan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik						Rencana Kerja	60 menit	Lembar disposisi	
2	Mempersiapkan bahan, membuat dan memaraf konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik						Lembar disposisi	120 Menit	Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
3	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik. Jika setuju konsep surat di paraf untuk selanjutnya disampaikan kepada Adminstrasi Umum. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke tim kerja.						Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	60 menit	Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
4	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik. Jika setuju konsep surat di paraf untuk selanjutnya disampaikan kepada Sekretaris Daerah. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke Kabag Organisasi.						Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	60 menit	Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
5	Menerima dan memeriksa konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik. Jika setuju konsep surat di Tandatangan diserahkan ke Tim kerja. Jika tidak setuju konsep surat dikembalikan ke Asisten Administrasi Umum.						Konsep surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	60 menit	Surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	SOP Pengendalian Naskah Dinas Keluar

No	Uraian kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Kepala Bagian Organisasi	Ketua Tim Kerja	Asisten Administrasi Umum	Sekretaris Daerah	Analisis Pelayanan Publik	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menyerahkan surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik kepada Kepala Perangkat Daerah sebagai bahan pelaksanaan kegiatan.						Surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	1 Hari	Surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
7	Melaksanakan pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik kepada Kepala Perangkat Daerah terkait hasil pelaksanaan kegiatan Sebagai bahan laporan Tim Kerja						Surat pemberitahuan Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	1 Hari	hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
8	Menyusun draft Laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik untuk disampaikan kepada Kabag Organisasi						hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	2 hari	Draft Laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	
9	Menerima dan memeriksa laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik untuk disampaikan kepada Kabag Organisasi. Jika setuju draft laporan diparaf untuk selanjutnya diserahkan kepada Kepala Bagian Organisasi. Jika tidak setuju draft laporan dikembalikan kepada Ketua Tim Kerja untuk diperbaiki.						Draft Laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik	60 menit	a. laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik b. Lembar Disposisi	
10	Menerima dan memeriksa laporan hasil pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik. Jika setuju draft laporan di tandatangani untuk selanjutnya diserahkan kepada Ketua Tim Kerja. Jika tidak setuju draft laporan dikembalikan kepada Ketua Tim Kerja untuk diperbaiki.						a. laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik b. Lembar Disposisi	60 menit	a. laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik b. Lembar Disposisi	
11	Menyerahkan laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik kepada Kepala Perangkat Daerah.						a. laporan hasil pemantauan , Pengawasan dan Pembinaan pelayanan Publik b. Lembar Disposisi	1 Hari	Bukti Tanda terima	
Jumlah Total Waktu							5 hari 480 menit			