



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Soeharso Nomor 45, Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah,
Kode Pos 53114

Telepon (0281) 637629, Faksimile (0281) 637629
Laman: dinporabudpar.banyumaskab.go.id, Pos-el:
dinporabudpar@banyumaskab.go.id

KODE SOP

: 000.834/528/VI/2025

TANGGAL PEMBUATAN

: 2 Juni 2025

TANGGAL REVISI

: -

TANGGAL EFEKTIF

: 6 Juni 2025

DISAHKAN OLEH

Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan
Pariwisata Kabupaten Banyumas



Drs. Setia Rahendra, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

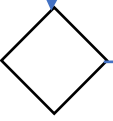
NIP. 19660127 198607 1001

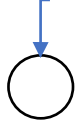
JUDUL SOP

PELAYANAN PENGADUAN

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Mampu mengoperasikan laptop/ komputer 2. Memahami peraturan Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas
Keterkaitan :	Peralatan / Kelengkapan :
SOP Pelayanan Tamu SOP Pelayanan Permohonan Informasi	1. Komputer/Laptop 2. Koneksi internet 3. ATK
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Apabila pelayanan pengaduan tidak sesuai dengan prosedur, maka aduan tidak dapat ditindaklanjuti dengan baik	Disimpan sebagai arsip

Pelayanan Pengaduan :

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Bidang Terkait	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan pengaduan melalui pengaduan online melalui kanal Lapak Aduan Banyumas atau halaman Website Resmi dinporabudpar.banyumaskab.go.id Aduan offline: melalui Kotak Aduan maupun secara langsung yang disampaikan kepada petugas					Laporan pengaduan dan Identitas pelapor	1 hari	Laporan pengaduan dan identitas pelapor	
2	Petugas memverifikasi laporan pengaduan sesuai bidang yang menangani. Jika aduan bukan wewenang Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata, maka dikembalikan ke operator Lapak Aduan Banyumas untuk meneruskan ke OPD terkait untuk menyelesaikan					Laporan pengaduan dan identitas pelapor	30 menit	Verifikasi identitas pelapor dan laporan pengaduan	
3	Bidang yang terkait sesuai dengan substansi pengaduan menindaklanjuti laporan					Laporan pengaduan dan Identitas pelapor	1 – 3 hari	Rancangan hasil tindak lanjut pengaduan	
4	Kepala Dinas menerima laporan dan memberikan saran tindak lanjut pengaduan dari Bidang yang terkait sesuai dengan substansi pengaduan					Rancangan hasil tindak lanjut pengaduan	30 menit	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	
5	Sekretariat/Petugas menerima laporan hasil tindak lanjut dan meneruskan kepada hasil tindak lanjut kepada pelapor					Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	1 hari	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan siap diberikan kepada pelapor	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Bidang Terkait	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan					Pelapor menerima hasil tindak lanjut pengaduan		Hasil tindak lanjut pengaduan	

Purwokerto, 2 Juni 2025
Kepala Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata
Kabupaten Banyumas



Drs. Setia Rahendra, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19660127 198607 1001