

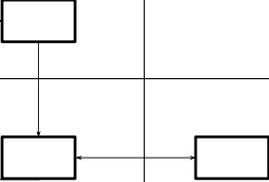
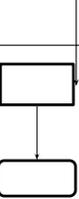
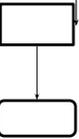
	<b>NOMOR SOP</b>	: 000.8.3.3/
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	: 12 Februari 2024
	<b>TGL REVISI</b>	: -
	<b>TGL PENGESAHAN</b>	: 12 Februari 2024
<b>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEKRETARIAT</b>	<b>DISAHKAN OLEH</b>	<b>KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN</b>   <b>H. H. H. Amirudin, S.IP. MM</b> a Muda/ IV-c <b>NIP. 196804241998031011</b>
	<b>NAMA SOP</b>	: <b>PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

**KBM.BKPSDM.02.01.CFM.04  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;</li> <li>Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berperilaku ramah dan sopan;</li> <li>Mengetahui dan memahami peraturan tentang pelayanan publik;</li> <li>Memahami Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Cilacap Kebumen.</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</b>
<b>LEVEL PETA PROSES BISNIS</b> <b>KBM.BKPSDM.02.01.CFM.04</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP yang terkait dengan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan</li> <li>Buku Tamu untuk membaca di isi pesan dan kesan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jaringan Internet;</li> <li>Identitas;</li> <li>Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>Media Sosial</li> <li>Kotak Pengaduan</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang buruk di bidang kepegawaian.	Mencatat dan memeriksa kelengkapan dan kebenaran laporan/aduan

**DIAGRAM ALIR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Bidang	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menerima dan mencatat laporan/aduan masyarakat				Aduan masyarakat	2	Laporan/aduan baik secara langsung maupun online	

2	Melakukan identifikasi laporan/aduan masyarakat				Aduan Masyarakat yang telah teridentifikasi	3	Laporan/aduan yang masuk diidentifikasi berdasarkan isi aduan	
3	Meneruskan aduan masyarakat kepada bidang yang terkait (sesuai aduan) untuk ditindaklanjuti				Aduan Masyarakat yang telah teridentifikasi	60	Laporan/aduan yang akan dan/atau telah ditindaklanjuti	
4	Menjawab/ menindaklanjuti aduan yang masuk, selesai.				laporan/aduan Masyarakat yang sudah terjawab	5	Laporan/aduan terselesaikan	