

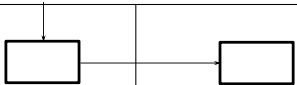
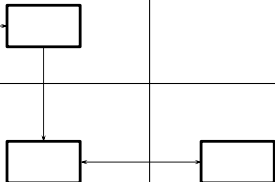


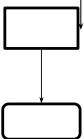
	NOMOR SOP	: 000.8.3.3/
	TGL PEMBUATAN	: 12 Februari 2024
	TGL REVISI	: -
	TGL PENGESAHAN	: 12 Februari 2024
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEKRETARIAT	DISAHKAN OLEH	KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN  H.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

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

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