

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

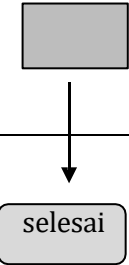
**PELAYANAN ADUAN
DI PPID BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN KEBUMEN**

	PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	Nomor SOP	000.8.3.3/066
		Tanggal Pembuatan	17 Januari 2024
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	17 Januari 2024
		Disahkan oleh	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
		Nama SOP : PELAYANAN ADUAN DI PPID BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	

Dasar Hukum:
1. UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik 2. Perki No 2 tahun 2010 Tentang Penyelesaian Sengketa informasi 3. PP No 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP 4. Permendagri No 35 tahun 2010 tentang pelaksanaan KIP di Depdagri
Keterkaitan:
1. SOP Koordinasi 2. SOP Pengelolaan TI 3. SOP Pengelolaan Web Site
Peringatan: Jika prosedur ini tidak dilaksanakan akan menghambat kelancaran tugas PPID dalam pelayanan aduan

Kualifikasi Pelaksana :
1. PPID, Eselon III.a, S1-S2 Diutamakan Ekonomi, Sospol, Teknik 2. Petugas pelayanan Informasi , SLTA-S1 semua jurusan 3. Petugas Pelayanan sengketa/aduan , D3-S1 diutamakan hukum, teknik, sospol 4. Petugas Pengelolaan Teknologi Informasi, D3-S1 diutamakan Teknik, TI
Peralatan/Perlengkapan:
1. Komputer dengan jaringan internet 2. ATK 3. Media Komunikasi (Telepon, Email, Web site, Fax)
Pencatatan dan Pendataan: Setiap aduan harus tercatat dalam buku register aduan

No.	Uraian Prosedur	Petugas Pelayanan / Front Office	PPID	Bidang Administrasi Kepegawaian	Bidang IPKPK	SKPD Terkait	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6		12		13
1	Aduan Masuk	Mulai 					5 menit	Isian formulir aduan	Pemohon informasi mengisi formulir Pernyataan keberatan atas permohonan informasi rangkap dua dengan melampirkan foto copy KTP Pemohon juga dapat mengisi formulir aduan melalui SMS, Fax, email/ website dengan melampirkan scan tanda pengenal / KTP
2	Mencatat dalam buku register aduan						5 menit		Memberikan formulir aduan informasi yang sudah dicantumkan nomor registrasi sebagai tanda bukti penerimaan dan permohonan aduan kepada pemohon Apabila aduan melalui media email,web site,sms, maka bukti penerimaan diberikan bersamaan dengan pemberian tanggapan aduan
3	PPID menerima form, mempelajari substansi aduan						60 menit	Diketahui nya permasalahan, atau SKPD yang terkait	Apabila tanggapan aduan selesai cukup di PPID, maka PPID melalui petugas front office segera memberikan tanggapan. Apabila PPID sudah mengetahui substansi dan SKPD terkait, maka segera mengadakan koordinasi
4	PPID bersama Bidang Penyelesaian Sengketa / aduan serta bidang Pengolahan TI ,SKPD terkait Memberikan keputusan tanggapan aduan						Maksimal 10 hari kerja	Keputusan Tanggapan aduan	Maksimal 10 hr kerja dihitung sejak aduan dicatat dalam buku register .
5	PPID Memberikan keputusan /tanggapan aduan melalui petugas pelayanan						5 menit	Form tanggapan	

6.	Melakukan pencatatan dan pembukuan						5 menit	Dokumentasi pelayanan aduan	
7	Memberikan tanggapan aduan kepada pemohon						5 menit	Tanggapan tertulis atas aduan	Email yang digunakan sebagai penyampai tanggapan aduan adalah kepegawaian@kebumenkab.go.id