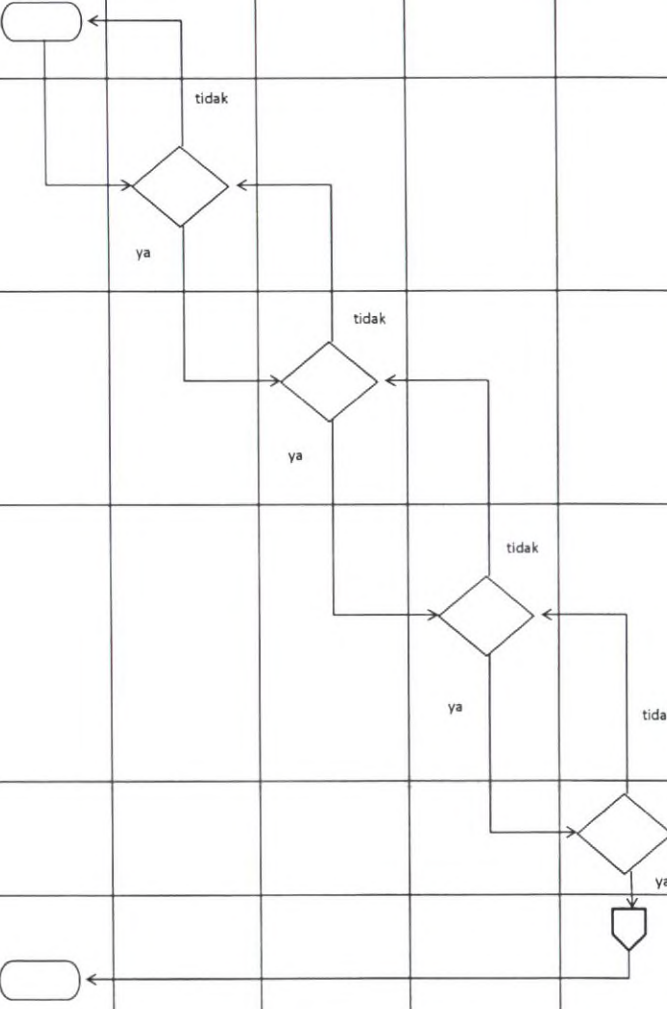


 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN	Nomor SOP	896.1/ 4976 2
	Tanggal Pembuatan	15 November 2021
	Tanggal Revisi	8 November 2022
	Tanggal Efektif	8 November 2022
	Disahkan Oleh	 KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN BKPSDM H. MOH. AMIRUDIN, S.IP, M.M. Pembina Utama Muda NIP. 196804241998031011
	Judul SOP	Penanganan Aduan/ Keluhan Masyarakat
DASAR		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. 4. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemkab Kebumen. 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.		1. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran 2. Memiliki kemampuan menganalisa data. 3. Mampu mengoperasikan komputer.
KETERKAITAN		PERALATAN PERLENGKAPAN
1. SOP yang terkait dengan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan 2. Buku Tamu untuk membaca diisi pesan dan kesan		1. Laptop/Notebook 2. Printer 3. ATK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Apabila kegiatan tidak terlaksana maka akan mengakibatkan keterlambatan informasi dan informasi tidak bisa ditindaklanjuti tepat waktu. 2. Tidak bisa membaca tingkat kepuasan pelanggan		

JUDUL SOP : PENANGANAN ADUAN/ KELUHAN MASYARAKAT

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
		Masyarakat	Petugas	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Kepala Badan	Perangkat Daerah Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyampaikan aduan langsung / tidak langsung	 <pre> graph TD M([Masyarakat]) --> P1{ } P1 -- ya --> P2{ } P1 -- tidak --> P2 P2 -- ya --> P3{ } P2 -- tidak --> P3 P3 -- ya --> P4{ } P3 -- tidak --> P4 P4 -- ya --> P5{ } P4 -- tidak --> P5 P5 -- ya --> P6{ } P5 -- tidak --> P6 P6 -- ya --> End([End]) P6 -- tidak --> P6 </pre>						Aduan langsung : form aduan, Aduan tidak langsung : aduan pada website, medsos, telp, dll	10 Menit	Laporan	
2	Merekapitulasi aduan, 2. Membuat tembusan kepada yang terkait, 3. Bila aduan benar persyaratan diteruskan ke OPD terkait atau Tim Pengaduan, kalau aduan tidak lengkap maka dikembalikan ke masyarakat							Aduan Masyarakat	10 Menit	Rekapitulasi aduan (tembusan surat ke OPD terkait kecuali untuk Kominfo)	Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 dan Perbup Nomor 46 Tahun 2013
3	Menerima, menyelia aduan, klarifikasi/validasi , membahas,. Kalau benar atributnya maka diteruskan ke sekretaris tap kalau tidak lengkap dikembalikan ke petugas dan membuat konsep jawaban atas aduan masyarakat dan diteruskan							Rekapitulasi aduan	3 Hari	Konsep jawaban atas aduan masyarakat	
4	Menyelia dan membubuhkan paraf atas konsep jawaban aduan bila setuju dengan konsep jawaban aduan maka diteruskan kepada Kepala Dinas dan dikembalikan ke tim penanganan pengaduan bila tidak setuju dengan konsep jawaban aduan yang dibuat oleh tim penanganan aduan							Konsep jawaban atas aduan masyarakat	10 Menit	Konsep jawaban aduan masyarakat yang telah diparaf sekretaris	
5	Menyelia dan menyetujui konsep jawaban pengaduan							Konsep jawaban aduan masyarakat yang telah diparaf sekretaris	1 Jam	Jawaban Pengaduan	
6	Mempublikasikan di Web, medsos,dipampang di papan informasi dan jawaban penanganan serta merekaptulasi penyelesaian aduan							Jawaban Pengaduan	1 Jam	Publikasi Penyelesaian aduan	
Total Waktu									3 Hari 2 jam 30 Menit		