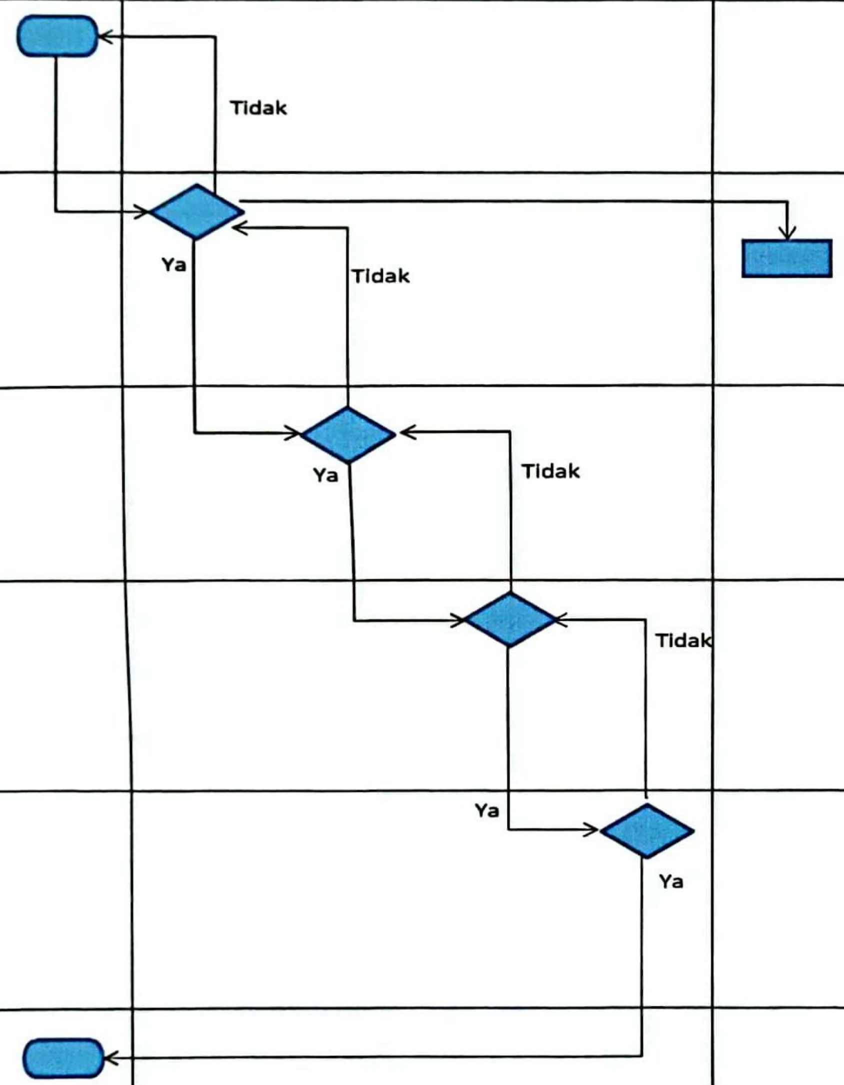
3

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KEBUMEN	Nomor SOP	189.6 / .1308.16
	Tanggal Pembuatan	3 Februari 2022
	Tanggal Revisi	29 November 2022
	Tanggal Efektif	30 November 2022
	Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PMD KABUPATEN KEBUMEN COKRO AMINOTO, S.IP, M.Kes Pembina Utama Muda NIP. 19661129 198702 1 004
	Nama SOP	**Penanganan Aduan/Keluhan Masyarakat**

DASAR HUKUM	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 Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 121 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen. 6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 34 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Pemerintahan Kabupaten Kebumen; 7. Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen Nomor 060/3360 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen.	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 di isi pesan dan kesan	1. Laptop / Notebook; 2. Printer; 3. ATK.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila kegiatan tidak terlaksana maka akan mengakibatkan keterlambatan informasi dan informasi tidak bisa ditindaklanjuti tepat waktu. Tidak bisa membaca tingkat kepuasan pelanggan.	

Jabatan	Paraf	Tgl
Sekdin		
Kasubag I, II, III		

SOP PENANGANAN ADUAN/KELUHAN MASYARAKAT



No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas Perangkat	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Kepala Daerah	Perangkat Daerah terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	menyampaikan aduan langsung/ tidak langsung							Aduan langsung : form aduan, Aduan tidak langsung : aduan pada website, medsos,telp,dll	10 menit	Laporan	
2	1.merekapitulasi aduan.2 .membuat tembusan kepada yang terkait, 3.Bila aduan benar, persyaratan diteruskan ke OPD terkait atau Tim Pengaduan, kalau aduan tdk klengkap maka dikembalikan ke masyarakat (pengadu)							aduan masyarakat	10 menit	rekapitulasi aduan (ktembusan surat ke OPD terkait kecuali utk Kominfo)	
3	menerima, menyelia aduan, klarifikasi/validasi, membahas. Kalu benar atributnya maka diteruskan ke sekretaris tp kalu tdk lengkap dikembalikan ke petugasj dan membuat konsep jawaban atas aduan masyarakat dan diterukan							rekapitulasi aduan	3 hari	konsep jawaban atas aduan masyarakat	
4	menyelia dan membubuhkan paraf atas konsep jawaban aduan bila setuju dg konsep jawaban aduan maka diteruskan kepada Kepala Dinasdan dikembalikan ke tim penanganan pengaduan bila tdk setuju dg konsep jawaban aduan yg 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 pengaduan serta merekapitulasi penyelesaian aduan							Jawaban pengaduan	1 jam	publikasi penyelesaian aduan	
	Total Waktu								3 Hari 2 Jam 30 Menit		