

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA
NOMOR 896.1/2853
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI LINGKUNGAN
BAPPEDA KABUPATEN KEBUMEN

**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENANGANAN KELUHAN/ADUAN MASYARAKAT
PADA SEKRETARIAT**



PEMERINTAH KABUPATEN
KEBUMEN
BADAN PERENCANAAN,
PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH

Nomor SOP

896.1 / 28 53

Tanggal Pembuatan

30 November 2022

Tanggal Revisi

-

Tanggal Efektif

1 Desember 2022

Disahkan Oleh

KEPALA BAPPEDA
KABUPATEN KEBUMEN

EDI RIANTO, ST, MT
Pembina Utama Muda
NIP.19701101 199803 1 006

Nama SOP

Penanganan Aduan/Keluhan
Masyarakat

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
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 108 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bappeda Kabupaten Kebumen.
6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 34 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran
2. Memiliki kemampuan menganalisa data
3. Mampu mengoperasikan Computer

Jabatan	Paraf	Tgl
Sekretaris		
Kepala Bappeda		
Kasubid K		

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.

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas	Tim Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Kepala Perangkat 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)	Permenpan no 24 th 2014 dan Perbup no 46 tahun 2013
3	menerima, menyelia aduan, klarifikasi/validasi, membahas. Kalau benar atributnya maka diteruskan ke sekretaris tp kalau tdk lengkap dikembalikan ke petugasj dan membuat konsep jawaban atas aduan masyarakat dan diterukan							rekapitulasi aduan	3 hari	konsep jawaban atas aduan masyarakat	ada SOP/Kebijakan klarifikasi/validasi?
4	menyelia dan membubuhkan paraf atas konsep jawaban aduan bila setuju dg konsep jawaban aduan maka diteruskan kepada Kepala Dinas dan 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	Permenpan no 24 th 2014

Kebumen, 30 November 2022
Kepala Bappeda Kabupaten Kebumen


EDI RIANTO, ST., MT.
Pembina Utama Muda
NIP.197011011998031006

Jabatan	Paraf	Tgl
Sebutir		
Kibid		
Konstabel/Kasubag		