


<p>Maret</p>  <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR</b></p>	Nomor SOP	
	Tanggal pembuatan	Maret 2020
	Tanggal revisi	
	Tanggal pengesahan	Maret 2020
	Disahkan oleh	CAMAT MOJOGEDANG
	Nama SOP	<b>SOP PENGELOLAAN ASPIRASI/ADUAN PUBLIK</b>

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar</li> <li>2. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eselon IV.a, S1,S2 diutamakan Jurusan Komunikasi Sosial Politik</li> <li>2. D3 atau S1 jurusan Komunikasi atau Sospol.</li> </ol>
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Koordinasi</li> <li>2. SOP Pengelolaan Teknologi Informasi</li> <li>3. SOP Pengelolaan Website dan Media Sosial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat menyurat</li> <li>2. Komputer dengan jaringan internet</li> <li>3. HP Android</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> </ol>
Peringatan : Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat kelancaran tugas Penanganan Aduan Warga	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap aduan yang masuk beserta tanggapan dari admin OPD harus dicatat.</li> </ol>

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
	Admin Kabupaten	Grup WA aduan	Admin OPD	Warga	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Menerima aspirasi/aduan dari warga baik melalui website, facebook, twitter, instagram, WA maupun SMS.	Mulai					1. HP android 2. Jaringan internet	60 menit	Aduan	
2. Meneruskan aduan ke grup aduan						ATK	60 menit	Aduan yang sudah diteruskan ke Grup	
3. Meneruskan aduan ke Admin OPD terkait, apabila aduan di grup tidak segera ditanggapi						1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet	60 menit	Aduan yang sudah diteruskan ke Admin OPD	
4. Menyampaikan tanggapan / balasan kepada pihak yang menyampaikan aduan/warga						1. HP android 2. Jaringan internet	3 hari	Balasan/tanggapan yang sudah diteruskan ke warga	
5. Mencatat aduan dan tanggapannya sebagai bahan laporan dan evaluasi						1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. ATK	30 menit	Catatan aduan warga	
6. Merekap aduan beserta tanggapannya untuk dilaporkan kepada Pimpinan secara bulanan.						ATK	30 menit	Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga	
7. Mengarsip disposisi Pimpinan terhadap laporan rekap aduan	Selesai					ATK	15 menit	Arsip Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga yang sudah ada disposisi Pimpinan	

DISAHKAN OLEH  
CAMAT MOJOGEDANG

EKO JOKO ISWANTO,S.H.  
Pembina  
NIP. 196308311991031007