

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT JENAWI
NOMOR : 000.8.3.3/ 23 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 Januari 2024

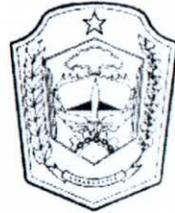
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN JENAWI



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Alamat : Jl. Raya Balong - Sragen Km.1 Karanganyar Telepon/Fax (0271) 8961336
Website : www.jenawi.karanganyarkab.go.id E-mail : kantorkec.jenawi@gmail.com Kode Pos 57794

Lampiran VIII : Keputusan CAMAT JENAWI
 Nomor : 000.8.3.3 / 23 Tahun 2024
 Tanggal : 2 Januari 2024



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
 KECAMATAN JENAWI

Nomor SOP	KECJENAWI / YANUM / 8 / 2024
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	02 Januari 2024
Disahkan oleh	 CAMAT JENAWI KEKAMATAN JENAWI N.S.S.T.P.,M.M. Pembina Tk.I NIP. 19790709 199810 1 002
Nama SOP	Penanganan Aduan Masyarakat
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah Permen Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ; Peraturan daerah Nomor 16 Tahun 2016 tentang pembentukan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (berita daerah Kab.Karanganyar tahun 2016 Nomor 16); Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 8 tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan&Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar tahun 2022; (Lembaran daerah Kab.Karanganyar tahun 2021 Nomor 8); Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 70 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja pemerintah Daerah (berita daerah Kab.Karanganyar tahun 2016 Nomor 7^o) Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 117 Tahun 2016 tentang Kedudukan susunan organisasi tugas fungsi dan tata kerja Kecamatan Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan Memiliki pengetahuan tentang ketugasan seksi di kecamatan khususnya terkait dengan data Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar seksi yang ada Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana Mengetahui tugas fungsi dan mekanisme pembuatan laporan
Keterkaitan:	Peralatan / Perlengkapan Kantor:
SOP Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Komputer dengan koneksi internet ATK Printer
Peringatan:	Fencatatan dan Pendataan:
Jika pelayanan legalisir tidak sesuai SOP, dapat mengakibatkan proses lebih lama	<ol style="list-style-type: none"> Pembinaan dan evaluasi pelayanan publik diharapkan dapat menumbuhkan peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik yang berkesinambungan pada masing-masing OPD

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		User/Pelapor	Oprator/Agen	PPID Pelaksana	Bidang Pengelola Aduan dan Klarifikasi Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Melakukan registrasi layanan pengaduan, Melalui login pengguna memilih kategori pengaduan sub kategori pengaduan melakukan penginputan informasi atau aduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data Pemberi Aduan	
2	Meminta input pengaduan					Data Pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi pengaduan dan informasi atau bukan, jika informasi dapat langsung di jawab kembali oleh oprator untuk di teruskan pada user jika bukan maka akan di teruskan kepada PPID Pembantu					Data Pengaduan	120 Menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima pengaduan yang di terima dan melakukan proses tanggapan atas pengaduan yang di minta					Laporan Pengaduan	2 Hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	Menerima tanggapan dan pengaduan yang di berikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput atas pengaduan yang di minta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses pengaduan atau informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	

