

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT KEBAKKRAMAT
NOMOR : 067 / 27 TAHUN
TANGGAL : 27 Desember 2022

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN KEBAKKRAMAT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT



KECAMATAN KEBAKKRAMAT KABUPATEN KARANGANYAR

SEKSI PELAYANAN UMUM

Nomor SOP : 067 / 27
Tanggal Pembuatan : 27 Desember 2022
Tanggal Revisi : 27 Desember 2022
Tanggal Efektif : 01 Januari 2023
Disahkan Oleh : Camat Kebakkramat
Nama dan TTD :

JOKO SUTRISNO, S.H., M.M
NIP. 19680305 199003 1 010

Nama SOP : Pembinaan Perlindungan Masyarakat

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami aturan yang berlaku
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Memiliki kemampuan administrasi kantor

Dasar Hukum :

1. Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
2. Permen PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten.Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 8 tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar tahun 2022; (Lembaran Daerah Kab.Karanganyar Tahun 2021 Nomor 8);
5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 70 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten.Karanganyar Tahun 2016 Nomor 70);
6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 117 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan;
7. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 91 tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan & Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2021; (Berita Daerah Kab.Karanganyar Tahun 2021 Nomor 91);
8. Keputusan Camat Kebakkramat Nomor : 55 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedure (SOP) Kecamatan Kebakkramat

Keterkaitan :

1. SOP Surat Masuk ;
2. SOP Surat Keluar.
3. SOP Pelayanan

Peralatan/Perlengkapan

1. Himpunan Peraturan Perundang-undangan ;
2. Komputer
3. ATK
4. DPA

Peringatan :

1. Apabila penanganan aduan masyarakat tidak dikelola maka aduan masyarakat tidak tertangani dengan baik

Pencatatan dan Pendataan

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Agen	PPID utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID pembantu		ya		Tidak	Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	

CAMAT KEBAKKRAMAT



JOKO SUTRISNO, S.H., M.M

 Pembina TK 1

 NIP. 19680305 199003 1 010