

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
NOMOR : 000.8.3.2 / 31 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SEKRETARIAT
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BIDANG PEMBINAAN	Nomor SOP	000.8.3.2 / 31 TAHUN 2026
	Tanggal Dibuat	2 Juni 2026
	Tanggal Revisi	3 Januari 2026
	Tanggal Efektif	6 Januari 2026
	Disahkan Oleh	Kepala BKPSDM  <u>Nur Aini Farida, S.S.T.P., M.M</u> NIP. 19770915 199602 2 001
Judul SOP		Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071); 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Informasi dan Komunikasi Publik 6. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 10 Tahun 2022 tentang Keterbukaan Informasi Publik		1. Pendidikan minimal S1 2. Mengetahui aturan kepegawaian 3. Mampu mengoperasikan laptop dengan baik dan lancar 4. Mempunyai integritas
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan
1. OPD se-Kabupaten Karanganyar 2. ASN se-Kabupaten Karanganyar 3. Warga Masyarakat		1. Aturan Perundang - Undangan 2. ATK 3. Komputer dan printer 4. Meja dan kursi 5. Aplikasai / Website

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila SOP ini tidak berjalan, maka pengelolaan pengaduan tidak dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.	Dokumen laporan kegiatan diarsipkan secara manual dan elektronik

SOP PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO	KEGIATAN	Pelaksana			Mutu Baku			KETERANGAN
		Admin Utama	Admin Penghubung	Bidang – Bidang	kelengkapan	waktu	output	
1	Menerima Aduan dari masyarakat				Komputer, website/ aplikasi	5 menit	Data informasi dari pelapor (subjek aduan, objek aduan, jenis aduan, detail alamat)	Memberikan notif kepada masyarakat jika aduan diterima
2	Memverifikasi dan klarifikasi Aduan				Komputer, alat komunikasi, website/ aplikasi	60 menit	Kelengkapan data informasi pelapor	Verifikasi aduan maksimal 1 hari, apabila aduan terdapat kekurangan, admin utama akan mengirimkan motif kepada pelapor agar dapat dilengkapi
3	Menerima Aduan dan melanjutkan Aduan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti				Komputer, website /aplikasi	30 menit	Disposisi laporan melalui sistem	Admin penghubung berkoordinasi dengan admin utama apabila terdapat kendala dalam penanganan laporan, jika tidak ada, admin penghubung meneruskan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti
4	Menyampaikan pertanyaan/ informasi dari pemohon kepada Bidang penguasa informasi/ dokumentasi.				Komputer, website/ aplikasi	30 menit	Jawaban informasi terkait aduan yang disampaikan	Admin penghubung menyampaikan kepada bidang yang sesuai dengan tusinya untuk mendapatkan tindak lanjut atas aduan yang diterima.
5	Melaporkan perkembangan laporan melalui sistem, disertai foto dan penanganan/tindak lanjut				Komputer, website/ aplikasi	30 menit	Informasi perkembangan laporan dalam sistem	Max 1 hari untuk perkembangan laporan, Max 30 hari penyelesaian laporan dan 30 hari lebih jika butuh Anggaran di tahun depan
6	Melaporkan status laporan selesai melalui sistem				Komputer, website/ aplikasi	5 menit	Status laporan selesai pada system disertai dokumentasi penyelesaian aduan	Diarsipkan