

Lampiran V : Keputusan CAMAT JENAWI
Nomor : 000.8.3.3 / 7.4 Tahun 2025
Tanggal : 2 Januari 2025

 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR KECAMATAN JENAWI	Nomor SOP	000.8.3.3 / 5
	Tanggal Pembuatan	2 Januari 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	2 Januari 2025
	Disahkan oleh	 CAMAT JENAWI ARDIANSYAH, S.S.T.P.,M.M. Pembina Tk.I NIK 14790709 199810 1 002
Nama SOP		SOP Pelayanan Pengaduan Langsung
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Publik ; 3. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengolahan Layanan Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.		1. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan Publik 2. Memiliki pengetahuan tentang ketugasan seksi di kecamatan khususnya terkait dengan data 3. Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar seksi yang ada 4. Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana 5. Mengetahui tugas fungsi dan mekanisme pembuatan laporan
Keterkaitan:		Peralatan / Perlengkapan Kantor:
1. SOP Pelayanan Informasi Publik yang Datang Langsung 2. SOP Pelayanan Informasi Publik Melalui Website dan Media Sosial 3. SOP Pembuatan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik 4. SOP Penanganan Aduan Masyarakat melalui Website dan Media Sosial		1. Komputer dengan koneksi internet 2. ATK 3. Printer 4. Buku Register 5. Formulir Aduan
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:
Apabila pelayanan tindak lanjut pengaduan tidak tepat, dapat mengakibatkan sengketa publik .		1. Dicatat dalam buku Register Aduan 2. Disimpan sebagai data manual atau Elektronik.

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Pengelola Data dan Klarifikasi Informasi	PPID Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelapor datang mengisi buku tamu dan mengisi Formulir				Buku tamu dan Formulir Aduan	5 menit	Buku tamu dan Formulir Aduan yang terisi	
2.	Menerima aduan dari masyarakat, meregister aduan ke dalam buku register kemudian menyerahkan pengaduan tersebut kepada Pengelola Aduan dan Klarifikasi Informasi.				Buku Agenda / Hard disk lokal komputer.	5 menit	Arsip data diri Pelapor dan Aduan	
3.	Mengklasifikasi Aduan.				Data pelapor lengkap dan aduan jelas dari pelapor.	5 menit	Laporan Pengaduan	
4.	Koordinasi dengan PPID Pelaksana atas Aduan dari Pelapor Untuk tindaklanjut Aduan Masyarakat dibawah wewenang PPID Pelaksana.				Sumber informasi aduan	1 Hari	Tanggapan Pengaduan	
5.	Aduan dapat di jawab oleh Pengelola Data dan Klarifikasi Informasi				Materi tanggapan aduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	Wajib : Tanggapan aduan masyarakat dengan bahasa indonesia yang baik dan benar.
6.	Pelapor mendapatkan tanggapan dari Pengelola Data dan Klarifikasi Informasi.				Tanggapan Aduan Masyarakat	5 menit	Tanggapan Aduan Masyarakat Secara langsung	Bisa di sarankan untuk mengunjungi situs-situs dan portal yang tersedia untuk informasi lain.
 KEGIATAN MULAI DAN AKHIR		 KEGIATAN EKSEKUSI	 KEGIATAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN			 ARAH KEGIATAN		