

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR</p>	Nomor SOP	SOP / / I / 2024/ BPBD
	Tanggal pembuatan	2 Januari 2024
	Tanggal revisi	
	Tanggal pengesahan	10 Januari 2024
	Disahkan oleh	Kepala Pelaksana BPBD
	Nama SOP	SOP PENGELOLAAN ADUAN PUBLIK BPBD KARANGANYAR

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

Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Pengguna Layanan	Petugas Layanan	TIM	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	5 menit	Aduan	
2. Pengaduan yang tidak perlu tindak lanjut dapat langsung ditanggapi oleh petugas pelayanan pengaduan.					ATK	5 menit	Aduan sudah terlayani	
3. Petugas Pengaduan melakukan pendataan/mencatat aduan.					1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet	5 menit	Catatan aduan warga	
4. Petugas menyampaikan aduan dari masyarakat kepada Pimpinan untuk mendapatkan tindaklanjut..					1. HP android 2. Jaringan internet 3. ATK	5 menit	Pemberitahuan.	
5. Tim melakukan rapat untuk melaksanakan tindak lanjut sesuai arahan pimpinan.					1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. ATK	10 menit	Rencana tindaklanjut.	
6. Tim menindaklanjuti pengaduan.					ATK	60 menit	Aduan sudah terlayani.	
7. Tim melaporkan hasil tindaklanjut kepada pimpinan.	Selesai				Laporan Pelaksanaan	60 menit	Laporan pelaksanaan kegiatan.	

DISAHKAN OLEH
 KEPALA PELAKSANA
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
 KABUPATEN KARANGANYAR



HENDRO PRAYITNO, SH.MM
 Pembina Tk.I
 NIP. 19760531 199503 1 001