

| | | |
|--|--------------------|--|
|  <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