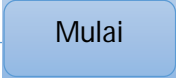
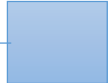




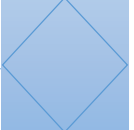




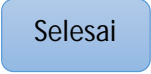


**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KARANGANYAR**

	Nomor SOP	:	02 / PPID / I / 2023
	Tgl. Pembuatan	:	-
	Tgl. Revisi	:	-
	Tgl. Pengesahan	:	17 Januari 2023
	Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar
	Nama SOP	:	Pengaduan Masyarakat
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN		
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	1. Eselon III/a 2. Pengelola Data dan Dokumentasi 3. Pelayanan Informasi 4. Pengelolaan Teknologi Informasi		
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN		
1. SOP Surat Masuk; 2. SOP Surat Keluar.	1. Buku Pengaduan 2. Media Komunikasi (Telepon, Website, Media Sosial, Fax, Surat dan Tatap Muka) 3. Komputer 4. Jaringan Internet 5. ATK		
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN		
Apabila pelaksanaan layanan pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP, maka pengaduan dianggap tidak sah/resmi	1. Nama Pelapor 2. Buku Pengaduan 3. Surat Pengaduan 4. Surat Jawaban		

SOP PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Bidang Teknis	Resepsionis	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon menyampaikan aduan						Surat aduan	15 menit	Dokumen	Pengaduan diterima melalui kedatangan langsung/ telepon/ surat/ email/ website
2.	Menerima dan mencatat pengaduan						Buku pengaduan	15 menit	Surat aduan	
3.	Menerima surat aduan untuk didisposisi ke bidang yang menangani						Surat aduan dan lembar disposisi	10 menit	Surat aduan dilampiri lembar disposisi	
4.	Menerima disposisi dari Sekretaris						Surat aduan dan lembar disposisi	15 menit	Surat aduan dilampiri lembar disposisi	
5.	Menyusun draf surat jawaban aduan untuk mendapatkan persetujuan Kepala Dinas						Draft surat jawaban aduan	60 menit	Draft surat jawaban	
6.	Menelaah draft surat jawaban dan memberikan paraf persetujuan apabila disetujui						Draft surat jawaban aduan	120 menit	Draft surat jawaban	

7.	Surat jawaban aduan ditanda tangani Sekretaris Dinas					Surat aduan dan draft jawaban aduan	30 menit	Surat jawaban aduan	
8.	Surat jawaban diserahkan ke resepsionis					Surat jawaban aduan	15 menit	Surat jawaban aduan	
9.	Menyerahkan surat jawaban ke pemohon dan mengarsip copy					Surat jawaban aduan	10 menit	Tanda terima dan arsip surat jawaban aduan	

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 KABUPATEN KARANGANYAR

DISHUB
 SRI SUBOKO, S.Sos., M.Si.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19690215 199001 1 002