



KECAMATAN KEBAKKRAMAT
KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR SOP	:	000.8.3.3 / 78.83
TGL PEMBUATAN	:	26 Desember 2024
TGL. REVISI	:	30 Desember 2024
TGL. EFEKTIF	:	02 Januari 2025
DISAHKAN OLEH		CAMAT KEBAKKRAMAT  JOKO SUTRISNO, SH., MM NIP. 196803051990031010
NAMA SOP	:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM :

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	1. Pengelola Data dan Dokumentasi
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	2. Pelayanan Informasi
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;	3. Pengelolaan Teknologi Informasi
4. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.	

KETERKAITAN

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. SOP Surat Masuk	1. Buku Pengaduan	4. Internet
2. SOP Surat Keluar	2. Media komunikasi	5. ATK
3. SOP Pelayanan	3. Komputer	

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Apabila penanganan aduan tidak dilaksanakan sesuai SOP maka aduan masyarakat tidak tertangani dengan baik.	
--	--

Identifikasi Kegiatan, Pelaksana & Baku Mutu

OPD : Kantor Kecamatan Kebakkramat
Bidang / Seksi : Seksi Pelayanan Umum
Aktivitas : Penanganan Aduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana	Baku Mutu			Ket
			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau online.	Pemohon	- Media komunikasi - Surat aduan	10 Menit	Dokumen Aduan	
2	Menerima pengaduan secara langsung, tertulis, atau online. Mencatat dalam buku register atau sistem pengaduan.	Petugas Loker Pelayanan	- Buku pengaduan - Komputer - Internet	5 Menit	Surat Aduan	
3	Menentukan bidang/ seksi terkait yang akan menangani pengaduan.	Camat / Sekcam	- Lembar Disposisi	15 Menit	Surat Aduan dilengkapi Lembar Disposisi	
4	Melakukan klarifikasi, investigasi, atau tindakan perbaikan.	Kasi/ Kasubbag terkait	- Surat Jawaban	60 Menit	Surat jawaban	
5	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pemohon secara langsung atau melalui media komunikasi yang digunakan.	Petugas Loker Pelayanan	- Surat jawaban - Media komunikasi	5 Menit	Tanda terima	
Jumlah Waktu yang diperlukan untuk Pengurusan 1 aduan				95 Menit		

FLOWCHART SOP-AP

OPD : Kantor Kecamatan Kebakkramat
Bidang / Seksi : Seksi Pelayanan Umum
Aktivitas : Penanganan Aduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Bagian Pelayanan	Seksi terkait	Camat/ Sekcam	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau online.					- Media komunikasi - Surat aduan	10 Menit	-Dokumen aduan	
2	Menerima pengaduan secara langsung, tertulis, atau online. Mencatat dalam buku register atau sistem pengaduan.					- Buku pengaduan - Komputer - Internet	5 Menit	Surat aduan	
3	Menentukan bidang/ seksi terkait yang akan menangani pengaduan.					- Lembar Disposisi	15 Menit	Surat aduan diliengkapi lembar disposisi	
4	Melakukan klarifikasi, investigasi, atau tindakan perbaikan.					- Surat jawaban	60 Menit	- Surat jawaban	
5	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pemohon secara langsung atau melalui media komunikasi yang digunakan.					- Surat Jawaban - Media komunikasi	5 Menit	- Tanda terima	