

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT KEBAKKRAMAT  
NOMOR : 800 / 55 TAHUN 2021  
TANGGAL : 31 Desember 2021

---

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR  
KECAMATAN KEBAKKRAMAT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT



# KECAMATAN KEBAKKRAMAT KABUPATEN KARANGANYAR

## SEKSI PELAYANAN UMUM

Nomor SOP : 800 / 21 Tahun 2021

Tanggal Pembuatan : 31 Desember 2021

Tanggal Revisi : 31 Desember 2021

Tanggal Efektif : 01 Januari 2022

Disahkan Oleh : Camat Kebakkramat

Nama dan TTD :

  
SRIONO BUDI SANTOSO, S.SOS, M.Si  
NIP: 19700721 199003 1 005

**Nama SOP : Pembinaan Perlindungan Masyarakat**

### Dasar Hukum :

1. Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
2. Permen PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten.Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 8 tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar tahun 2022; (Lembaran Daerah Kab.Karanganyar Tahun 2021 Nomor 8);
5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 70 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten.Karanganyar Tahun 2016 Nomor 70);
6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 117 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan;
7. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 91 tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan & Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2021; (Berita Daerah Kab.Karanganyar Tahun 2021 Nomor 91);
8. Keputusan Camat Kebakkramat Nomor : 55 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedure (SOP) Kecamatan Kebakkramat

### Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami aturan yang berlaku
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Memiliki kemampuan administrasi kantor

### Keterkaitan :

1. SOP Surat Masuk ;
2. SOP Surat Keluar.
3. SOP Pelayanan



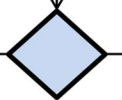




### Peralatan/Perlengkapan

1. Himpunan Peraturan Perundang-undangan ;
2. Komputer
3. ATK
4. DPA

### Peringatan :

1. Apabila penanganan aduan masyarakat tidak dikelola maka aduan masyarakat tidak tertangani dengan baik

### Pencatatan dan Pendataan

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		User/Pelapor	Operator/Agen	PPID utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan					Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan					Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID pembantu					Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta					Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab					Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	



CAMAT KEBAKKRAMAT

SRIONO BUDI SANTOSO, S.SOS, M.Si

Pembina

NIP. 19700721 199003 1 005