



**PEMERINTAH
KABUPATEN KARANGANYAR**

Nomor SOP	
Tanggal pembuatan	
Tanggal revisi	
Tanggal pengesahan	
Disahkan oleh	
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan KIP3. Perki Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi4. Perki Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penyelesaian Sengketa Informasi5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none">1. Eselon III.a2. Pengolah Data dan Dokumentasi3. Pelayanan Informasi4. Pengelolaan Teknologi Informasi
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Surat Masuk2. SOP Surat Keluar	<ol style="list-style-type: none">1. Buku pengaduan2. Media komunikasi (telepon, website, media sosial, fax, sms, surat, tatap muka)3. Komputer dengan jaringan internet4. Alat tulis kantor
Peringatan : Apabila pelaksanaan layanan pengaduan ini tidak dilakukan sesuai SOP, maka pengaduan dianggap tidak sah/tidak resmi.	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">1. Nama pelapor2. Buku pengaduan3. Surat pengaduan4. Surat jawaban

Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
	Kepala Dinas (Atasan PPID Pembantu)	Sekretaris (PPID Pembantu)	Bidang Teknis	Resepsio- nis	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1 Pemohon menyampaikan aduan					Mulai	Surat aduan	15 menit	Dokumen	Pengaduan diterima melalui kedatangan langsung/telepon/surat
2 Menerima dan mencatat pengaduan						Surat aduan dan buku tamu	15 menit	Surat aduan	
3 Menerima surat aduan untuk di disposisi ke bidang teknis						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 draft surat jawaban aduan untuk mendapatkan persetujuan kepala dinas						Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	60 menit	Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	
6 Menelaah draft surat aduan dan memberikan paraf persetujuan kepala dinas apabila disetujui						Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	120 menit	Draft surat jawaban dan dokumen pendukung	
7 Surat jawaban aduan ditanda tangani Sekretaris Dinas						Surat aduan dan draft jawaban	30 menit	Surat jawaban aduan	
8 Surat jawaban diserahkan ke Resepsionis						Surat jawaban aduan	15 menit	Surat jawaban aduan	

9	Menyerahkan surat jawaban dan mengarsip copy surat jawaban aduan			↓ Selesai			Surat jawaban aduan	10 menit	Tanda terima surat jawaban aduan, arsip surat jawaban	
---	--	--	--	--------------	--	--	---------------------	----------	---	--

SEKRETARIS DINAS PERDAGANGAN, TENAGA KERJA,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN KARANGANYAR
SELAKU
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
KABUPATEN KARANGANYAR



THERESIA HERAWATI, S.Sos
NIP. 197011281997032003