




PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR  
**KECAMATAN JUMAPOLO**

NOMOR SOP	25/SOP/JMPL/2023
TANGGAL PEMBUATAN	1 Maret 2023
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	1 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	 HARYANTO, S.E, M.AP Pembina NIP. 19670514 198903 1 011
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Langsung
<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang</li><li>3. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan</li><li>4. Informasi Publik Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik</li><li>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan</li><li>2. Memiliki pengetahuan tentang ketugasan seksi Pelayanan Umum</li><li>3. Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar seksi yang ada</li><li>4. Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana baik manual maupun komputerisasi</li><li>5. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan publik</li></ol>
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan Kantor:</b>
Ketidacermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan Rekomendasi IMB	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer dengan koneksi internet</li><li>2. ATK</li><li>3. Printer</li><li>4. Buku Register</li></ol>
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>
Jika pelayanan tindak lanjut pengaduan tidak tepat, dapat mengakibatkan sengketa publik.	Dicatat dalam buku register aduan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Staf Seksi Yanum	Tim Koordinasi Pengaduan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima aduan dari masyarakat, meregister aduan ke dalam buku register kemudian menyerahkan pengaduan tersebut kepada tim koordinasi pengaduan			1. Identifikasi pemohon 2. Buku register	5 menit	Berkas permohonan tercatat dalam buku register	
2.	Koordinasi pengaduan yang masuk oleh tim koordinasi pengaduan masyarakat, dengan mengidentifikasi dan klasifikasi aduan. Kemudian menentukan tindak lanjut.			Berkas dan identifikasi pemohon	1 hari	Jawaban atau tindak lanjut pengaduan	
3.	Memberikan jawaban/respon atas pengaduan masyarakat berdasarkan keputusan koordinasi dan menginformasikannya kepada pemohon. Jika sudah puas maka selesai.			Jawaban dan tindak lanjut	1 hari	- Jawaban dan tindak lanjut pengaduan tersampaikan kepada pemohon	