

Lampiran I : Keputusan Camat MATESIH
Nomor : 800/ 2.25/ I/ 2025 Tahun 2025
Tanggal : 8 Januari 2025

 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR KECAMATAN MATESIH Jl. TP Joko Songo Telp. (0271) 662737 Faks. (0271) 662737	Nomor SOP	06/ SOP/MTSH/I/2025
	Tanggal Pembuatan	08 Januari 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	08 Januari 2025
	Disahkan oleh	CAMAT MATESIH  SUGIHARJO, S.I.P., M.M. Pembina Tk.I NIP. 197111081992031005
	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Langsung
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang 3. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan 4. Informasi PublikPeraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	1. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan 2. Memiliki pengetahuan tentang ketugasan seksi Pelayanan Umum 3. Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar seksi yang ada 4. Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana baik manual maupun komputerisasi 5. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan publik	
Keterkaitan:	Peralatan / Perlengkapan Kantor:	
Ketidacermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan Rekomendasi IMB	1. Komputer dengan koneksi internet 2. ATK 3. Printer 4. Buku Register	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
Jika pelayanan tindak lanjut pengaduan tidak tepat, dapat mengakibatkan sengketa publik.	Dicatat dalam buku register aduan	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana	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	Tim aduan ditetapkan dengan SK Camat
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	