

Lampiran VI : Keputusan CAMAT JENAWI
Nomor : 000.8.3.3 / 63 Tahun 2024
Tanggal : 25 Oktober 2024

 PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR KECAMATAN JENAWI	Nomor SOP	000.8.3.3 / 6
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
	Tanggal Revisi	25 Oktober 2024
	Tanggal Efektif	25 Oktober 2024
	Disahkan oleh	 CAMAT JENAWI ARDIANSYAH, S.S.T.P.,M.M. Pembina Tk.I NIP. 19790709 199810 1 002
Nama SOP		SOP Penanganan Aduan Masyarakat melalui Website dan Media Sosial
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Publik ; 3. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengolahan Layanan Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.		1. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan Publik 2. Memiliki pengetahuan tentang ketugasan seksi di kecamatan khususnya terkait dengan data 3. Memiliki kemampuan melaksanakan koordinasi antar seksi yang ada 4. Memiliki kemampuan untuk pengolahan data sederhana 5. Mengetahui tugas fungsi dan mekanisme pembuatan laporan
Keterkaitan:		Peralatan / Perlengkapan Kantor:
5. SOP Pelayanan Informasi Publik yang Datang Langsung 6. SOP Pelayanan Informasi Publik Melalui Website dan Media Sosial 7. SOP Pembuatan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik 8. SOP Pengaduan Langsung		4. Komputer dengan koneksi internet 5. ATK 6. Printer 4. Buku Register 5. Formulir Aduan
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:
Apabila pelayanan tindak lanjut pengaduan tidak tepat, dapat mengakibatkan sengketa publik .		3. Dicatat dalam buku Register Aduan 4. Disimpan sebagai data manual atau Elektronik.

STANDAR PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Website dan Media Sosial	Pengelola Data dan Klarifikasi Informasi	PPID Pelaksana	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melakukan register layanan pengaduan, Melalui Website dan Akun media sosial dan melakukan penginputan aduan					Google Formulir	5 menit	Formulir Aduan yang terisi	
2.	Menerima Aduan Masyarakat secara Online dan pemberian nomor Register.					Harddisk lokal komputer atau Harddisk drive	5 menit	Arsip data diri Pelapor dan aduan	
3.	Mengklasifikasi Aduan.					Data pelapor lengkap dan aduan jelas dari pelapor.	10 menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
4.	Koordinasi dengan PPID Pelaksana atas Aduan dari Pelapor Untuk tindaklanjut Aduan Masyarakat dibawah wewenang PPID Pelaksana.					Sumber informasi aduan	1 Hari	Tanggapan Pengaduan	
5.	Menjawab Aduan					Materi tanggapan aduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	Wajib : Tanggapan aduan masyarakat dengan bahasa indonesia yang baik dan benar.
 KEGIATAN MULAI DAN AKHIR		 KEGIATAN EKSEKUSI		 KEGIATAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN			 ARAH KEGIATAN		