|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PEMERINTAH**  **KABUPATEN KARANGANYAR** | Nomor SOP | SOP / PSDKI/ 05 / Diskominfo |
| Tanggal pembuatan | 5 Maret 2020 |
| Tanggal revisi |  |
| Tanggal pengesahan | 11 Maret 2020 |
| Disahkan oleh | Kepala DISKOMINFO |
| Nama SOP | **SOP PENGELOLAAN ASPIRASI PUBLIK** |
|  | |  | |
| Dasar Hukum | | Kualifikasi Pelaksana | |
| 1. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar  2. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika | | 1. Eselon IV.a, S1,S2 diutamakan Jurusan Komunikasi Sosial Politik 2. D3 atau S1 jurusan Komunikasi atau Sospol. | |
| Keterkaitan | | Peralatan / Perlengkapan | |
| 1. SOP Koordinasi 2. SOP Pengelolaan Teknologi Informasi 3. SOP Pengelolaan Website dan Media Sosial | | 1. Surat menyurat 2. Komputer dengan jaringan internet 3. HP Android 4. Alat Tulis Kantor | |
| Peringatan :  Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat kelancaran tugas Penanganan Aduan Warga | | Pencatatan dan Pendataan :   1. Setiap aduan yang masuk beserta tanggapan dari admin OPD harus dicatat. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Uraian Prosedur | | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
| Admin Kabupaten | Grup WA aduan | Admin OPD | Warga | Pimpinan | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1. | Menerima aspirasi/aduan dari warga baik melalui website, facebook, twitter, instagram, WA maupun SMS. | Mulai |  |  |  |  | 1. HP android 2. Jaringan internet | 60 menit | Aduan |  |
| 2. | Meneruskan aduan ke grup aduan |  |  |  |  |  | ATK | 60 menit | Aduan yang sudah diteruskan ke Grup |  |
| 3. | Meneruskan aduan ke Admin OPD terkait, apabila aduan di grup tidak segera ditanggapi |  |  |  |  |  | 1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet | 60 menit | Aduan yang sudah diteruskan ke Admin OPD |  |
| 4. | Menyampaikan tanggapan / balasan kepada pihak yang menyampaikan aduan/warga |  |  |  |  |  | 1. HP android 2. Jaringan internet | 3 hari | Balasan/tanggapan yang sudah diteruskan ke warga |  |
| 5. | Mencatat aduan dan tanggapannya sebagai bahan laporan dan evaluasi |  |  |  |  |  | 1. HP android 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. ATK | 30 menit | Catatan aduan warga |  |
| 6. | Merekap aduan beserta tanggapannya untuk dilaporkan kepada Pimpinan secara bulanan. |  |  |  |  |  | ATK | 30 menit | Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga |  |
| 7 | Mengarsip disposisi Pimpinan terhadap laporan rekap aduan |  |  |  |  |  | ATK | 15 menit | Arsip Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga yang sudah ada disposisi Pimpinan |  |

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KARANGANYAR

Drs. SUJARNO, M. Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19630107 199003 1 004