



DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR SOP : 000/ 0194

TANGGAL PEMBUATAN : 16 Januari 2024

TANGGAL REVISI : -

TANGGAL EFEKTIF : Januari 2004

DISAHKAN OLEH : Kepala Dinas Kearsipan dan Perustakaan Kabupaten Kebumen




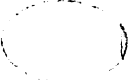
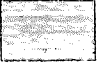



NAMA SOP : SOP Keluhan/Aduan Masyarakat



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 9 tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Depan Umum 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Permendagri Nomor 25 Tahun 2007 tentang pedoman penanganan aduan masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah daerah
2	Pengertian	Pelayanan Keluhan/aduan masyarakat merupakan kegiatan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan KABUPATEN Kebumen terkait dengan Pelayanan kepada masyarakat
3	Tujuan	Untuk melaksanakan pelayanan keluhan/aduan masyarakat yang ada di Sekretariat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
4	Prosedur	Tata cara Pelayanan keluhan /aduan masyarakat

		<p>1. Tim Layanan Keluhan /aduan masyarakat - menerima aduan,mengidentifikasi aduan, mendokumentasikan atau meregister</p> <p>2. Tim admin OPD - memeriksa aduan yang telah tercatat/ dan melaporkan aduan kepada pimpinan - khusus aduan ringan yang tidak memerlukan tindak lanjut,akan diproses oleh Tim admin OPD</p> <p>3. Sekretariat Melaporkan aduan kepada masyarakat</p> <p>4. Kepala Dinas Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait.</p> <p>5. Kepala Bidang Arsip Menyusun tanggapan sesuai arahan pimpinan</p> <p>6. Sekretariat -Koreksi dan membubuhkan paraf</p> <p>7. Kepala Dinas - menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan duan n - Memproses Administrasi surat tanggapan - mengirimkan tanggapan aduan ke pihak terkait - Mendokumentasikan tanggapan aduan</p>
5	Kualifikasi Pelaksana	<p>1. Pendidikan D3 dan S1 (Teknologi Informatika, Ilmu Komunikasi, Ilmu Hukum dan sosial)</p> <p>2. Pengetahuan pelayanan publik, teknologi informasi dan Kehumasan</p>
6	Peralatan dan Perlengkapan	<p>1. Pedoman</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. Internet</p>
7	Peringatan	Kelambanan dalam menghadapi aduan dan permasalahan masyarakat akan menyebabkan buruknya citra pemerintah
8	Pencatatan dan pendataan	<p>1. Laporan monitoring permasalahan harian</p> <p>2. Laporan identifikasi permasalahan bulanan</p>

DIAGRAM ALIR SOP ADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Tim layanan aduan	Tim OPD admin	Sekretariat	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	menerima aduan, mengidentifikasi aduan, mendokumentasikan atau meregister						Website, koran, aplikasi android, ruang layanan informasi		dokumen	Memeriksa dokumen identitas pengadu
2	memeriksa aduan yang telah tercatat/ dan melaporkan aduan kepada pimpinan - khusus aduan ringan yang tidak memerlukan tindak lanjut, akan diproses oleh Tim admin OP		 				Dokumen	15 menit	Dokumen	
3	Melaporkan aduan kepada pimpinan						Dokumen	15 menit	Dokumen	
4	Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait.						Dokumen	15 menit	Dokumen	
5	Menyusun tanggapan sesuai arahan pimpinan						Dokumen disposisi	1 hari	Dokumen disposisi	
6	Koreksi dan membubuhkan paraf						Konsep surat tanggapan	15 menit	Dokumen	
7	menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan, Memproses, Administrasi surat tanggapan, mengirimkan tanggapan aduan ke pihak terkait Mendokumentasikan tanggapan aduan						Konsep surat tanggapan	15 menit	Dokumen	