DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN	NOMOR SOP	:	800/ 0194
	TANGGAL PEMBUATAN	:	16 Januari 2024
	TANGGAL REVISI	:	-
	TANGGAL EFEKTIF	:	Januari 2004
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Sigit Dwi Purnomo,A.Pi,M.Si NIP 19770320 200212 1 005
	NAMA SOP	:	SOP Keluhan/Aduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	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

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

DIAGRAM ALIR SOP ADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Tim layanan aduan	Tim admin OPD	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 menandatangi tanggapan aduan, Memproses,Administrasi surat tanggapan, mengirimkan tanggapan aduan ke pihak terkait Mendokumentasikan tanggapan aduan						Konsep surat tanggapan	15 menit	Dokumen	