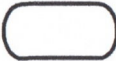


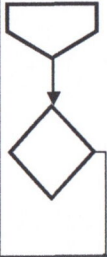
 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	189.6 / 24.01.3
	Tanggal Pembuatan	30 November 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Desember 2022
	Disahkan Oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN  <u>Drs. BUDI SUWANTO, M.Si</u> Pemuda Utama Muda NIP.197403251993021002
	JUDUL SOP	LAYANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1);		1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik 2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik 3. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan 4. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain secara efektif dan efisien 5. Memiliki kemampuan bekerjasama dalam tim 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi 7. Berpenampilan rapi, santun dan berjiwa melayani

9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 30 Tahun 2013 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. 10. Keputusan Bupati Kebumen Nomor 489 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen 11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemkab. Kebumen. 12. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 122 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. 13. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 34 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Pemerintah Kabupaten Kebumen.	
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
	1. Lembaran kerja dan Rencana Kerja 2. Term of Reference 3. Meja Kerja 4. Komputer dan printer 5. Alat Tulis Kantor 6. Alat Komunikasi 7. Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan Pengaduan akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan terhambat.	Tercatat dalam sistem dan buku laporan pengaduan

SOP LAYANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana						Pendukung			Keterangan
		Pemohon	Petugas Layanan	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pemohon memasukkan surat aspirasi/pengaduan ke bagian layanan pengaduan atau melalui aplikasi LaporBup Kebumen							Surat Pengaduan/ Form online di aplikasi LaporBup	30 menit	Nomor Registrasi dan form pengaduan	
2	Menerima dan memasukkan surat aspirasi/pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD melalui sekretariat							Nomor Registrasi dan form pengaduan Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD	1 jam	Surat aspirasi/pengaduan dan lembar disposisi ke Kepala OPD	Memproses surat melalui Sekretariat
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/pengaduan dan lembar disposisi ke Kepala OPD	1 jam	Surat aspirasi/pengaduan serta lembar disposisi yang telah diparaf Kadin	
4	Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/pengaduan serta lembar disposisi yang telah diparaf Kadin	1 jam	Surat aspirasi/pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
											

5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas teknis untuk mengecek lapangan						Surat aspirasi/ pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 jam	Surat aspirasi/ pengaduan dan lembar disposisi ke petugas teknis	
6	Melakukan pengecekan objek/ lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan.						Surat aspirasi/ pengaduan dan lembar disposisi ke petugas teknis	3 hari	Form Hasil pengecekan	
7	Memberikan koreksi dan persetujuan form hasil pengecekan lapangan. Kalau tidak setuju dikembalikan ke staf/ pelaksana teknis/ fungsioanal untuk diperbaiki. Klo setuju membuat draft laporan hasil pemeriksaan lapangan dan diserahkan ke Kabid						Form Hasil pengecekan	2 jam	Draf awal surat Laporan hasil pengecekan	
8	Menelaah draft laporan hasil pemeriksaan dan mengajukan ke Kepala OPD. Kalau tidak setuju dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki						Draf awal surat Laporan hasil pengecekan	2 jam	Draf awal surat Laporan hasil pengecekan yang telah diparaf kabit	

9	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf laporan hasil pemeriksaan lapangan. Kalau tidak setuju dikembalikan ke kbid untuk diperbaiki. Kalau setuju diserahkan ke kasi untuk difinalisasi						Draf awal surat Laporan hasil pengecekan yang telah diparaf kbid	2 jam	Draf awal surat Laporan hasil pengecekan yang telah diparaf Kepala OPD	
10	Finalisasi draft laporan hasil pemeriksaan lapangan, setelah selesai diparaf dan diserahkan ke kbid untuk dimintakan paraf						Draf awal surat Laporan hasil pengecekan yang telah diparaf kadin	1 jam	Laporan final yang telah diparaf Kasi	
11	Memberikan paraf laporan yang telah difinalisasi Kasi dan menyerahkannya ke Kepala OPD						Laporan final yang telah diparaf Kasi	1 jam	Laporan final yang telah diparaf Kbid	
12	Menandatangani laporan final dan memerintahkan ke petugas layanan untuk diserahkan ke pemohon						Laporan final yang telah diparaf Kbid	1 jam	Laporan final yang telah ditandatangani Kepala OPD	
13	Menyerahkan laporan hasil pemeriksaan ke pemohon						Laporan final yang telah ditandatangani Kepala OPD	1 jam	Dokumen ekspedisi dan tanda terima	
14	Menerima laporan dan menandatangani tanda terima						Laporan final yang telah ditandatangani Kepala OPD	10 menit	Tanda terima	