



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Kutoarjo No. 6 Telp (0287) 383349

K E B U M E N

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR : 050/ 0814 /KEP/2019

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
KABUPATEN KEBUMEN

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEBUMEN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menangani aspirasi dan pengaduan masyarakat yang lebih baik, diperlukan standar operasional prosedur pelaksanaan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Seksi Diseminasi Informasi dan Analisis Media pada Bidang Informasi Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Kebumen dalam Lingkungan Propinsi Jawa tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan

Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2018 Nomor 4);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2013 Nomor 46);
 6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65);

7. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 77 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Seksi Diseminasi Informasi dan Analisis Media di Bidang Informasi Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Permohonan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dibuat dan dicantumkan sebagai lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila di dalamnya terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 13 Mei 2019

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEBUMEN



COKRO AMINOTO, S.IP., M.Kes

Pembina Tingkat I
NIP. 19661129 198702 1 004

TEMBUSAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Sekretaris Daerah Kab. Kebumen (sebagai laporan);
 2. Arsip;
-

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen		
Nomor	:	050/ 0814 /KEP/2019
Tanggal	:	13 Mei 2023

 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	NOMOR SOP	:	050/ 0814 /KEP/2019
	TGL. PEMBUATAN	:	13 Mei 2019
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKTIF	:	
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
	NAMA SOP	:	SOP Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2018 Nomor 4); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan 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

10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).	
KETERIKATAN:	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 penanganan aspirasi dan pengaduan masyarakat akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila pelayanan terhambat	- Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

NO	Kegiatan	Pelaksana						Pendukung			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon memasukan surat aspirasi/pengaduan ke bagian layanan pengaduan atau melalui aplikasi LaporBup Kebumen							1. Surat Pengaduan 2. Form online di aplikasi LaporBup	-	-	
2.	Menerima dan memasukkan surat aspirasi/pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	2 jam	Surat aspirasi/pengaduan dan lembar disposisi ke Ka. OPD	Memproses surat melalui Sekretariat
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/pengaduan masyarakat	1 hari	Surat aspirasi/pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. OPD	
4.	Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/pengaduan masyarakat serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas untuk mengecek lapangan							Surat aspirasi/pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
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 pedoman teknis	3 hari	Laporan Hasil pemeriksaan	

7.	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan objek/lapangan							Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	3 jam	Draf Awal Surat Hasil Pemeriksaan Objek/Lapangan		
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang			Tidak		Ya		Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	3 jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi		
9.	Menelaah draft Final dan mengajukan ke Ka. SKPD				Tidak		Ya	Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	3 jam	Draf final surat hasil lapangan		
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan					Tidak		Ya	Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 hari	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya							Surat yang telah ditandatangani	1 jam	Penyimpanan Arsip		

Disahkan oleh:

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Kebumen


Cokro Aminoto, S.IP., M.Kes
NIP. 19661129 198702 1 004