STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEBUMEN
Jalan KH Hasyim Asy'ari Nomor 6, Panjer, Kebumen, Jawa Tengah,
Kode pos, 5431 Telepon (0287) 383349
Laman: kominfo.kebumenkab.go.id,
Pos-el kominfo@kebumenkab.go.id

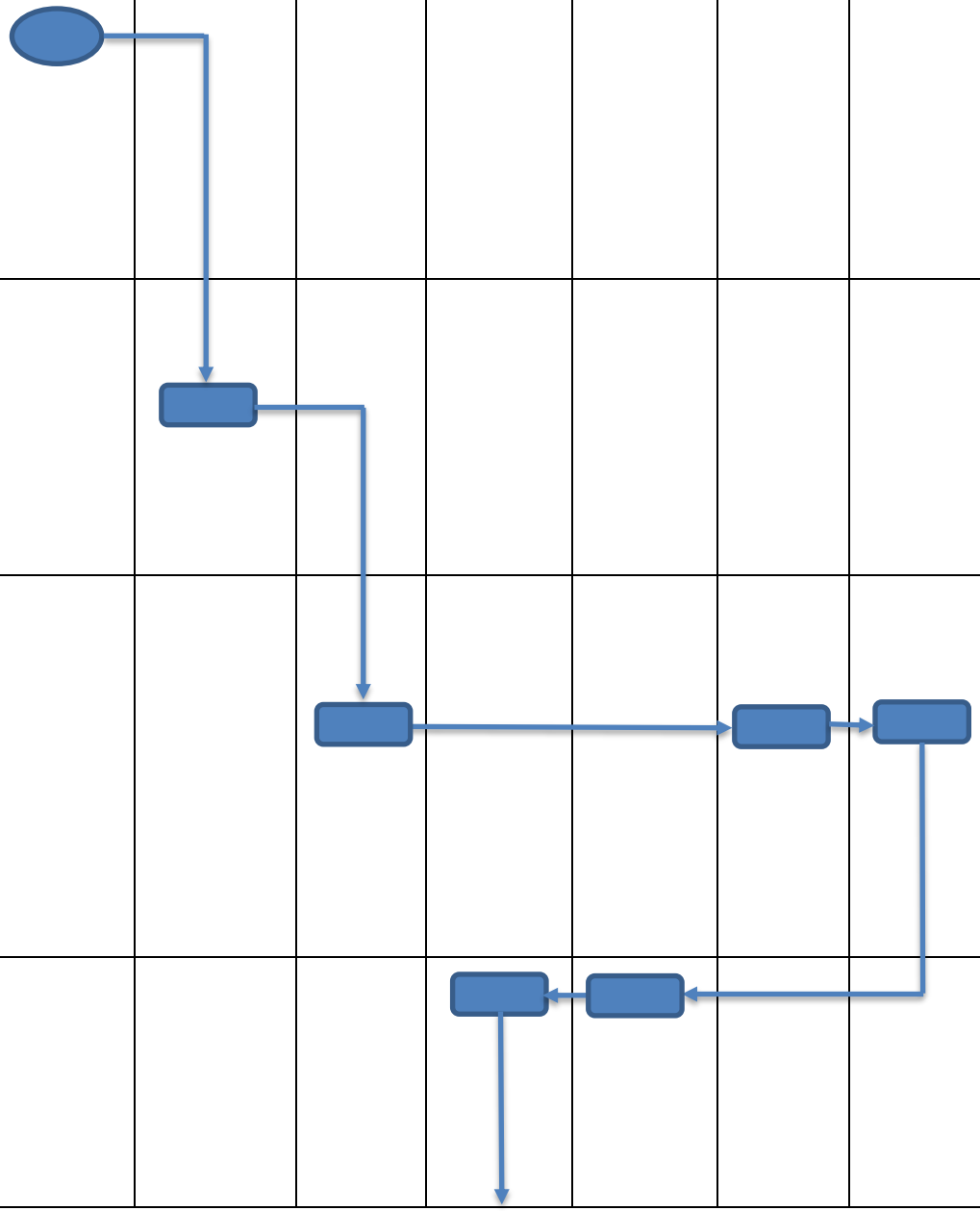
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Nomor SOP	000.8.3.3/1286/2026
Tanggal Pembuatan	7 Juli 2026
Tanggal Revisi	14 Juli 2026
Tanggal Efektif	14 Juli 2026
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN Hj. WAHYU SISWANTI, S.E.,M.Si Pembina Utama Muda NIP 197011071994032006
Nama SOP	Standar Operasional Prosedur 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 sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 8. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 41 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.	1. Mempunyai pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan secara efektif dan efisien 3. Mempunyai ketrampilan berkoordinasi dan berkomunikasi dengan organisasi dan instansi terkait 4. Memiliki pengalaman dalam mengklasifikasi jenis informasi dan komunikasi 5. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik 6. Memiliki kemampuan bekerjasama dalam tim 7. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi 8. Berpenampilan rapi, santun dan berjiwa melayani

KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
1. Standar Operasional Prosedur Maklumat Pelayanan Informasi Publik 2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Permohonan Informasi Publik	1. Komputer/Laptop/Netbook dan Printer 2. Media Komunikasi (Telepon, Email, Website, dan Medsos) 3. Koneksi dan Jaringan Internet 4. Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak diterapkan, maka pengelolaan pengaduan masyarakat tidak dapat dilakukan secara tertib, terukur, dan terdokumentasi, sehingga dapat menghambat proses tindak lanjut serta monitoring penyelesaian pengaduan.	Tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual

NO	Kegiatan	Pelaksana							Pendukung			Keterangan
		Pemohon	Admin LaporBup	Admin OPD	Petugas Teknis	Ketua Tim Kerja	Kepala Bidang	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Masyarakat memasukan aspirasi/aduan melalui kanal yang tersedia (Website Lapor Cepat Bupati, Aplikasi MyKebumen, WhatsApp atau Media Sosial)								Form pengaduan pada Website/ Aplikasi/ WA/ Media Sosial	-	Pengaduan masuk ke sistem	
2.	Admin LaporBup menerima aduan, memverifikasi kelengkapan data, menetukan OPD yang berwenang serta meneruskan kepada Admin OPD.								Dokumen pengaduan dan kelengkapannya	30 menit	Pengaduan terverifikasi dan diteruskan ke OPD	
3.	Admin OPD menerima pengaduan dan menyampaikan kepada Pimpinan OPD, Kepala Bidang dan atau pejabat yang berwenang melalui mekanisme internal OPD.								Pengaduan yang telah diteruskan	3 hari	Disposisi kepada pejabat/ petugas yang menangani	
4.	Kepala Bidang menugaskan Ketua Tim Kerja dan/atau Petugas Teknis untuk melakukan verifikasi dan tindak lanjut.								Disposisi Pimpinan OPD beserta dokumen pengaduan		Surat tugas/ disposisi penanganan	



5.	Petugas Teknis melakukan verifikasi lapangan atau penanganan sesuai substansi pengaduan dan mengumpulkan bukti pendukung, serta membuat draft tanggapan							Ya	Dokumen pengaduan, hasil survei/ verifikasi lapangan		Hasil verifikasi dan draft tanggapan	
6.	Persetujuan draft tanggapan melalui mekanisme internal OPD untuk dipublikasikan kepada Pelapor melalui Website Lapor Cepat Bupati					Tidak			Draft tanggapan hasil pemeriksaan		Tanggapan yang disetujui/ disahkan	
7.	Admin OPD memverifikasi tanggapan, melakukan perlindungan data pribadi dan mempublikasikan tanggapan aduan pada Website Lapor Cepat Bupati								Tanggapan yang telah disetujui		Tanggapan dipublikasikan pada Website Lapor Cepat Bupati	
8.	Admin LaporBup melakukan monitoring terhadap aduan yang telah dijawab.								Tanggapan yang telah dipublikasikan	30 menit	Monitoring selesai, status aduan diperbarui menjadi selesai	