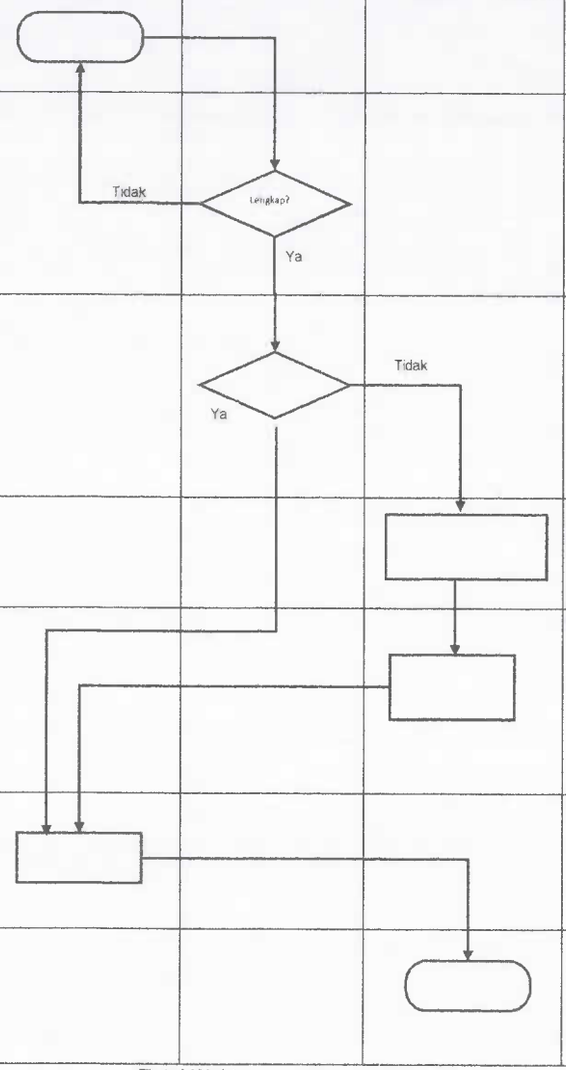
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP	067/12351
Tanggal Pembuatan	11 September 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	12 September 2023
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ANNA RATNAWATI, S.KM, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 196406291988032002
Judul SOP:	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5 Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen	1. Menguasai regulasi tentang Penanganan Pengaduan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Mampu menyelesaikan masalah dan mengkoordinasikan dalam tim
Keterkaitan:	**Peralatan / Perlengkapan:**
1. SOP Penanganan Pengaduan Melalui Media Sosial dan Media Elektronik 2. SOP Semua Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Gedung dan sarana prasarana 5. Formulir pengaduan
Peringatan:	**Pencatatan dan Pendataan:**
1. Jika pengaduan tidak disertai informasi yang jelas maka pengaduan tidak dapat diproses	Pencatatan dan Pendataan melalui Buku/Aplikasi Penanganan Pengaduan

ALUR STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Staf Front Office	Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengisian fomulir pengaduan				1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	15 menit	1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	**Persyaratan pelaporan pengaduan** 1. Formulir Pengaduan 2. Formulir Penelaahan Pengaduan
2.	Memeriksa dan menyelia kelengkapan dan kejelasan berkas pengaduan. a. Jika Ya, maka berkas diteruskan kepada Tim Pengelola Pengaduan b. Jika Tidak, maka berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan diperbaiki				1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	15 menit	1. Catatan di Buku Register 2. Formulir pengaduan	
3.	Pengaduan dapat diselesaikan oleh staf front office a. Jika Ya, maka pengaduan selesai b. Jika Tidak, maka berkas pengaduan diteruskan ke tim pengelola pengaduan					10 menit		
4.	Melakukan analisa pengaduan dan merumuskan tindak lanjut				1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	1 hari	Rancangan tindak lanjut	
5.	Melaksanakan tindak lanjut dan setelah selesai tindak lanjut menyampaikan bukti tindak lanjut kepada pelapor				Rancangan tindak lanjut	1 hari	Bukti hasil tindak lanjut	
6.	Pelapor menerima hasil bukti tindak lanjut aduan (bila perlu) dan memberikan tanggapan				Bukti Hasil Tindak Lanjut	10 menit	Tanggapan pelapor	
7.	Meregister pengaduan dan bukti tindak lanjut pengaduan				1. Berkas pengaduan 2. Rancangan Tindak Lanjut 3. Bukti Hasil Tindak Lanjut	10 menit	Rekapan pengaduan dan bukti tindak lanjut	
Total Waktu						**2 hari 2 jam**		

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Nomor SOP	067/12352
Tanggal Pembuatan	11 September 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	12 September 2023
Disahkan Oleh	Kabupaten Kebumen ANNA RATNAWATI, S.KM, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 196406291988032002
Judul SOP:	PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL DAN MEDIA ELEKTRONIK

Dasar Hukum:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

Kualifikasi Pelaksana:

1. Menguasai regulasi tentang Penanganan Pengaduan
2. Mampu mengoperasikan komputer
3. Mampu berkomunikasi dengan baik
4. Mampu menyelesaikan masalah dan mengkoordinasikan dalam tim
5. Mampu mengoperasikan media sosial dan media elektronik

Keterkaitan:

1. SOP Penanganan Pengaduan Langsung
2. SOP Semua Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Peralatan / Perlengkapan:

1. Komputer
2. Printer dan ATK
3. Jaringan internet
4. Gedung dan sarana prasarana
5. Gawai pintar
6. Akses media sosial dan media elektronik
7. Formulir pengaduan

Peringatan:

1. Jika pengaduan tidak disertai informasi yang jelas maka pengaduan tidak dapat diproses

Pencatatan dan Pendataan:

Pencatatan dan Pendataan melalui Buku/Aplikasi Penanganan Pengaduan

ALUR STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL DAN MEDIA ELEKTRONIK

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Tim Media Sosial dan Media Elektronik	Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengajuan aduan melalui media sosial atau media elektronik				1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	15 menit	1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	**Persyaratan pelaporan pengaduan** 1. Identitas asli pelapor 2. nomor ponsel pelapor 3. informasi pengaduan yang jelas Kanal pengaduan media sosial dan media elektronik sebagai berikut: 1. Facebook 2. Instagram 3. Twitter 4. TikTok 5. YouTube 6. Google Maps Review 7. Lapor Cepat Bupati 8. Lapor Gubernur 9. SP4N Lapor 10. Email 11. Telepon
2.	Memeriksa aduan apakah bisa dijawab langsung oleh Tim Media Sosial dan Media Elektronik, jika : a. Ya, Tim Media Sosial dan Media Elektronik memberikan jawaban b. Tidak, berkas pengaduan diteruskan kepada tim pengelola pengaduan		Ya	Tidak	1. Formulir pengaduan 2. Bukti obyek pengaduan (opsional)	15 menit	1. Catatan di Buku Register 2. Formulir pengaduan	
3.	Melakukan telaah pengaduan dan merumuskan tindak lanjut				Formulir pengaduan	60 menit	1. Formulir pengaduan 2. Rancangan tindak lanjut	
4.	Melaksanakan tindak lanjut dan setelah selesai tindak lanjut melaporkan bukti tindak lanjut kepada pelapor				1. Formulir pengaduan 2. Rancangan tindak lanjut	1 hari	1. Formulir pengaduan 2. Hasil tindak lanjut	
5.	Pelapor menerima respon aduan beserta hasil bukti tindak lanjut aduan (bila perlu) dan memberikan tanggapan				Laporan Tindak Lanjut Aduan	15 menit	Tanggapan pelapor	
6	Meregister pengaduan dan bukti tindak lanjut pengaduan				1. Berkas pengaduan 2. Rancangan Tindak Lanjut 3. Bukti Hasil Tindak Lanjut	15 menit	Rekapan pengaduan dan bukti tindak lanjut	
Total Waktu						**1 hari 2 jam**		