PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN BUAYAN
Jln. Karangbolong No. 59 Buayan Telp. (0287) 472190 Pos. 54474
e-mail: pelayanankecbuayan@gmail.com
website: https://kec-buayan.kebumenkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
CAMAT BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR :000.8.3.3 / 12.2 TAHUN 2024

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT 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 Camat Buayan 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);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 184)

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 Fasilitasi 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 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 86);
8. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2019 Nomor 6);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Surat Keputusan Camat Buayan Kabupaten Kebumen tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Buayan Kabupaten Kebumen.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat 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 17 Januari 2024

CAMAT BUAYAN

NUR WAHYUDI

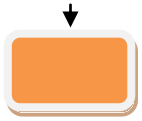
Lampiran Keputusan Camat Buayan
Kabupaten Kebumen

Nomor : 000.8.3.3 / 12.2 TAHUN 2024
Tanggal : 17 Januari 2024

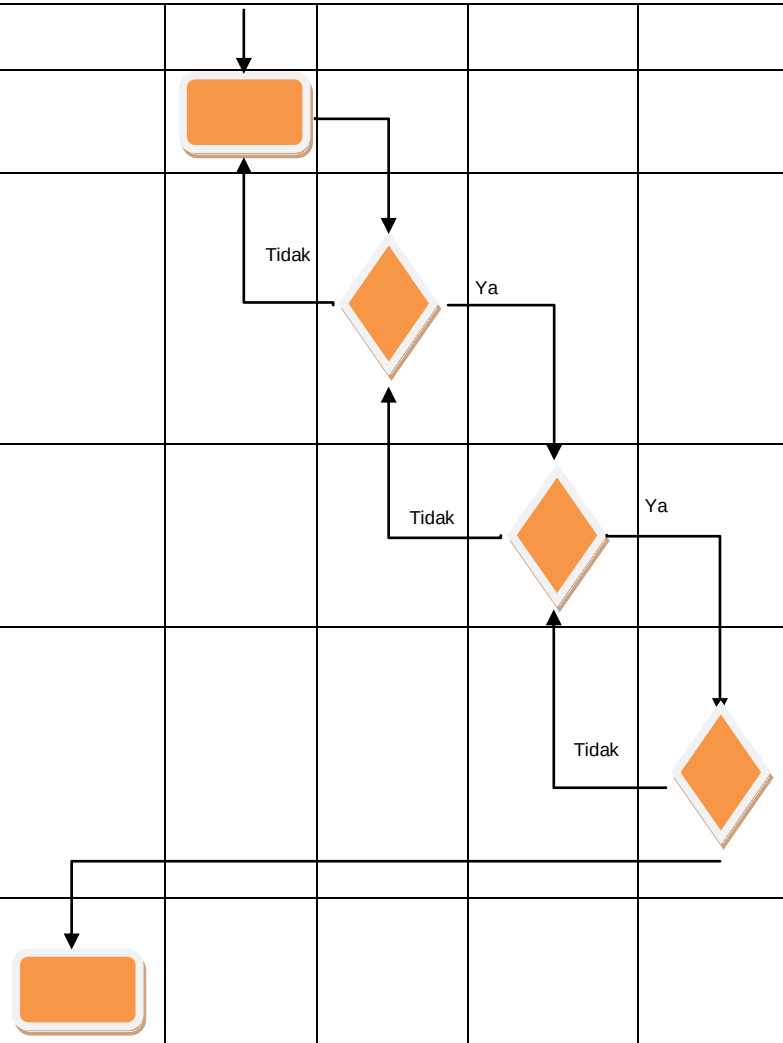
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN BUAYAN	NOMOR SOP	:	000.8.3.3 / 12.2 TAHUN 2024
	TGL. PEMBUATAN	:	17 Januari 2024
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKTIF	:	
	DISAHKAN OLEH	:	Camat Buayan
	NAMA SOP	:	SOP Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

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;	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

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 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			
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pemohon menyampaikan aspirasi/ pengaduan ke Pelayanan atau di website Kecamatan Buayan.							1. Surat Pengaduan 2. Form online di website Kecamatan Buayan 3. Sosial Media Kecamatan Buayan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Sekcam							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat kepada Camat	2 jam	Memproses surat melalui Sekretariat	
3	Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk diajukan kepada Camat.							Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat kepada Camat	2 jam	Memproses surat melalui Sekretariat	
4	Memberikan disposisi kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan							Surat aspirasi/ pengaduan	1 hari	Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat dari Camat	
5	Menerima dan menindaklanjuti disposisi dari Camat							Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat dari Camat	2 jam	Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat kepada Kepala Seksi	
6	Melakukan pengecekan objek/lokasi di lapangan							Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat kepada	2 jam	Surat Pengaduan ditindaklanjuti oleh Petugas	

								Kepala Seksi			
6	Membuat draf hasil pemeriksaan objek/lapangan							Surat aspirasi/ pengaduan, dan pedoman teknis	2 hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
7	Memberikan koreksi dan persetujuan draft hasil pemeriksaan objek/lapangan dan meminta persetujuan Sekcam							Laporan Hasil Pemeriksaan	3 jam	Draf hasil pemeriksaan objek/lapangan	
8	Menelaah draft dan mengajukan kepada Camat							Hasil Pemeriksaan, Draf hasil pemeriksaan objek/lapangan	2 jam	Draf yang telah dikoreksi	
9	Menelaah dan mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final hasil pemeriksaan							Draf yang telah dikoreksi Sekcam, laporan hasil pemeriksaan	1 hari	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
10	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.							Dokumen surat yang telah ditandatangani	2 jam	Penyimpanan Arsip	



CAMAT BUAYAN

NUR WAHYUDI, SH
Penata Tk.I
NIP 19800110 201101 1 006