

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN LURAH GOMBONG
NOMOR 060/ 37 TAHUN 2018
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KELURAHAN GOMBONG
KECAMATAN GOMBONG
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KELURAHAN GOMBONG KECAMATAN GOMBONG
PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN GOMBONG KELURAHAN GOMBONG	NOMOR SOP	189.6 / 38
	TANGGAL PEMBUATAN	9 Juli 2018
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	10 Juli 2018
	DISAHKAN OLEH	 LURAH GOMBONG SLAMET HARYANTO, S.IP NIP. 19650216 198607 1 002
	NAMA SOP	PENGELOLAAN 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 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.

8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. Pelayanan Publik dalam Implementasi atas Rencana Aksi atas Pengaduan Masyarakat	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika pengelolaan pengaduan masyarakat ini tidak diselenggarakan, maka : 1. Tugas pokok dan fungsi sebagai Penyelenggara pelayanan publik tidak berfungsi secara baik dan tidak ada realisasi atau penanganan terhadap aduan masyarakat. 2. Tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima	1. File disimpan secara manual melalui buku Register 2. File disimpan secara elektronik dalam komputer/laptop/PC