

 <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN</b>  <b>DINAS PERINDUSTRIAN,</b>  <b>PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA</b>  <b>KECIL DAN MENENGAH</b></p> <p>SEKRETARIAT/SUBBAGIAN  UMUM DAN KEPEGAWAIAN</p>	Nomor SOP	700.1.2.4/2249/2026
	Tanggal Pembuatan	19 Maret 2024
	Tanggal Revisi	27 April 2026
	Tanggal Efektif	27 April 2026
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kebumen  <b>HARYONO WAHYUDI, ST, MT.</b> NIP. 197401261999031004
Judul SOP	Penanganan Aduan/ Keluhan Masyarakat	
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kebumen; 7. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 8. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (Wistleblowing System) Terhadap Dugaan Tindak Pidana Korupsi dan Pelanggaran Disiplin Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen		1. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran; 2. Memiliki kemampuan menganalisa data; 3. Dapat mengoperasikan komputer; 4. Mampu mengoperasikan website dan media sosial; 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 6. Memiliki kemampuan merespon dengan baik; 7. Memiliki kemampuan memahami peraturan.
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN PERLENGKAPAN</b>
1. SOP Whistle Blowing System 2. SOP Penanganan Benturan Kepentingan 3. SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat 4. SOP Penanganan Pelanggaran Disiplin		1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. ATK

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika aduan masyarakat tidak terpantau maka akan mengakibatkan keterlambatan informasi dan tidak bisa ditindaklanjuti tepat waktu, maka operator aduan harus setiap saat memantau website/media sosial dimana aduan masyarakat dilayani setiap saat	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1034 181 1369 210">1. Website Lapor Bupati</li><li data-bbox="1034 210 1501 239">2. Rekapitulasi aduan masyarakat</li></ol>

## SOP PENANGANAN ADUAN/KELUHAN MASYARAKAT

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET.							
		Operator Pemkab	Operator OPD	Ketua Tim Kerja/Staf	Sekretaris/K abid	Tim Penanganan Aduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output								
1	Menerima aduan/keluhan masyarakat langsung/tidak langsung/melalui Lapor Bupati, bisa melalui operator Pemkab dikirim ke operator OPD.							Aduan masyarakat baik langsung maupun melalui media sosial	24 jam	Aduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti/direspon								
2	Merekapitulasi aduan (untuk aduan langsung/tidak langsung) dan melakukan pengecekan pada website Lapor Bupati							Rekapitulasi aduan masyarakat untuk aduan yang tidak melalui media elektronik	2 hari	Aduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti/direspon								
3	Menyampaikan aduan ke grup whatsapp Lapor Bupati OPD yang terdiri dari (operator OPD, Sub Koordinator, Kepala Bidang, Sekretaris, Kepala Dinas)							Aduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti/direspon melalui grup whatsapp	10 menit	Aduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti/direspon								
4	Menelaah aduan, klarifikasi/validasi dan membahas aduan untuk langkah tindak lanjut dalam grup whatsapp Lapor Bupati OPD							Aduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti/direspon	10 menit	Hasil telaah aduan untuk tindak lanjut sesuai dengan bidang yang terkait								
5	Memerintahkan tindak lanjut atas aduan kepada sekretariat/bidang yang terkait dengan aduan							Perintah melalui whatsapp group untuk tindak lanjut aduan	5 menit	Perintah tindak lanjut oleh Kepala Dinas								
6	Memerintahkan kepada staf yang menangani untuk melakukan tindak lanjut dan mempersiapkan klarifikasi/jawaban yang dibutuhkan pada aduan yang berupa pertanyaan.							Perintah tindak lanjut oleh Kepala Dinas	1 hari	Draft klarifikasi/jawaban untuk aduan yang berupa pertanyaan dan foto tindak lanjut lapangan								
7	Melaksanakan tindak lanjut ke lapangan untuk aduan/keluhan yang harus ditindaklanjuti di lapangan dan mempersiapkan dokumentasi sebagai laporan. Untuk aduan berupa pertanyaan maka mengirimkan kepada Sekretaris/Kabid atas jawaban yang disiapkan untuk mendapatkan koreksi, jika setuju dikirimkan ke grup whatsapp Lapor Bupati OPD, apabila tidak disetujui dilakukan perbaikan oleh Sekretaris/Kabid secara langsung dan dikirimkan ke grup whatsapp untuk mendapat koreksi dari Kepala Dinas														Draft klarifikasi/jawaban untuk aduan yang berupa pertanyaan dan foto tindak lanjut lapangan yang disetujui Sekretaris/Kabid yang dikirim ke grup whatsapp Lapor Bupati OPD	10 menit		

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET.
		Operator Pemkab	Operator OPD	Ketua Tim Kerja/Staf	Sekretaris/Kabid	Tim Penanganan Aduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Mengirimkan jawaban dan tindak lanjut yang telah dikirimkan melalui foto untuk mendapat approve Kepala Dinas, jika tidak disetujui dilakukan perbaikan oleh Sub Koordinator/Sekretaris/Kabid, jika disetujui dikirimkan ke tim aduan untuk ditayangkan pada website Laporan Bupati/media sosial tempat aduan dikirimkan.							Draft klarifikasi/jawaban untuk aduan yang berupa pertanyaan dan foto tindak lanjut lapangan yang disetujui Sekretaris/Kabid	5 menit	Klarifikasi/jawaban aduan dan/atau foto tindak lanjut lapangan yang telah selesai dan disetujui oleh Kepala Dinas	
9	Mengirimkan tindak lanjut agar di-approve oleh Kepala Dinas untuk dikirimkan kepada operator OPD untuk kemudian dikirim ke website Laporan Bupati untuk ditandai "proses"							Foto tindak lanjut yang masih proses	10 menit	Pemberitahuan melalui website Laporan Bupati atas tindak lanjut yang masih proses penyelesaian	
10	Mengirimkan tindak lanjut yang telah selesai proses ke website Laporan Bupati dilengkapi dengan foto tindak lanjut.							Dokumentasi tindak lanjut yang sudah selesai	10 menit	Aduan/keluhan masyarakat terselesaikan	

Kebumen, 27 April 2026

Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi  
Usaha Kecil dan Menengah  
Kabupaten Kebumen,



HARYONO WAHYUDI, ST, MT.  
NIP 197401261999031004