



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN ALIAN

Jalan Pemandian Nomor 20 Alian Telepon: (0287) 3878090
Email: kecalian11@gmail.com Website: kec-alian.kebumenkab.go.id Kode Pos 54352

SURAT KEPUTUSAN
CAMAT ALIAN
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR: 700.1.2.9/1066/2026

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 Alian 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 Alian Kabupaten Kebumen tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Alian 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 31 Juli 2026
Camat Alian
Kabupaten Kebumen


Dra. UNIK GANIWATI

Lampiran Keputusan Camat Alian
Kabupaten Kebumen

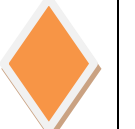
Nomor : 700.1.2.6/1066/2026

Tanggal : 31 Juli 2026

 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN ALIAN	NOMOR SOP	:	700.1.2.6/1066/2026
	TGL.PEMBUATAN	:	31 Juli 2026
	TGL.REVISI	:	31 Juli 2026
	TGL.EFEKTIF	:	31 Juli 2026
	DI SAHKAN OLEH	:	Camat Alian
	NAMA SOP	:	SOP Penanganan Aspirasi danPengaduan 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);		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 bekerja sama dalam tim 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi 7. Berpenampilan rapi,santun dan berjiwa melayani	

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; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 11. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; 12. 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. Termof 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 Alian.							1. Surat Pengaduan 2. Formonline di website Kecamatan Alian 3. Sosial Media Kecamatan Alian	-	-	
2	Menerima dan memasukkan aspirasi/ pengaduan ke surat masuk untuk Diajukan kepada Sekcam							Agenda surat masuk,lembar disposisi surat kepada Camat	2jam	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	2jam	Memproses surat melalui Sekretariat	
4	Memberikan disposisi kepada Kepala Seksi sesuai dengan Jenis aduan							Surat aspirasi/ pengaduan	1hari	Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat dari Camat	
5	Menerima dan menindaklanjuti disposisi dari Camat							Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat dari Camat	2jam	Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat Kepada Kepala Seksi	
6	Melakukan pengecekan objek/lokasi di lapangan							Surat aspirasi/ pengaduan, lembar disposisi surat kepada	2jam	Surat Pengaduan ditindak lanjuti oleh Petugas	

							KepalaSeksi			
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			Tidak		Ya	Laporan Hasil Pemeriksaan	3 jam	Draf hasil pemeriksaan objek/lapangan	
8	Menelaah draft dan mengajukan kepada Camat				Tidak		Ya	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					Tidak		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 di tandatangi	2 jam	Penyimpanan Arsip	

Ditetapkan di Kebumen

Pada tanggal 31 Juli 2026

Camat Alian

Kabupaten Kebumen



Dra. UNIK GANIWATI