



BUPATI GROBOGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI GROBOGAN

NOMOR : 180/ 553 /2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN DARI MASYARAKAT

BUPATI GROBOGAN,

- Menimbang : a. bahwa perkembangan masyarakat yang semakin kritis menggugah kesadaran mereka untuk terlibat aktif dalam proses pembangunan dengan melaporkan/mengadukan kepada aparatur pemerintahan sehubungan adanya permasalahan yang dianggap tidak sesuai norma yang berlaku;
- b. bahwa penanganan laporan/aduan dari masyarakat mesti direspon dengan cepat, tepat dan akurat dengan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. bahwa agar penanganan laporan/aduan dari masyarakat dapat berjalan sesuai yang dimaksud dalam huruf b, maka perlu disusun Standar Operasional Prosedur penanganan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dari Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dari Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan dari Masyarakat, dibentuk Unit Penanganan Pengaduan.
- KETIGA** : Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA bertugas :
- a. melakukan kajian atas aduan/laporan dari masyarakat atas perintah dari Sekretaris Daerah;
  - b. melaporkan hasil kajian atas aduan/laporan kepada Sekretaris Daerah sebagai dasar rencana tindak lanjut; dan
  - c. monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut aduan/laporan untuk kemudian dilaporkan hasilnya kepada Sekretaris Daerah.

- KEEMPAT** : Keanggotaan Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA terdiri dari :
- a. Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah selaku Penanggung Jawab;
  - b. Kepala Bagian Administrasi Pimpinan Sekretaris Daerah selaku Ketua sekaligus merangkap anggota ;
  - c. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretaris Daerah selaku Sekretaris sekaligus merangkap anggota; dan
  - d. Kepala Bagian Hukum dan HAM Sekretaris Daerah selaku Anggota.
- KELIMA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Unit Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dapat membentuk Sekretariat untuk mendukung tugasnya.
- KEENAM** : Organisasi Perangkat Daerah yang menerima laporan/aduan dari masyarakat dapat meneruskan laporan/aduan tersebut kepada Sekretaris Daerah jika atas permasalahan yang dilaporkan/diadukan bukan merupakan bagian dari tugas, pokok dan fungsinya.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwodadi  
pada tanggal 31 Juli 2019

  
SRI SUMARNI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN BUPATI GROBOGAN

NOMOR : 180/553/2019

TANGGAL : 31 Juli 2019

No	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Media Center (Bag. ADM PIMP)	SEKDA	Unit Penanganan Aduan (UPA)			Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	Persyaratan	Waktu	Output	
Bag. ADM PIMP	Bag. TAPEM				Bag. HUKUM							
1.	Pelapor/Masyarakat/OPD melaporkan permasalahan/aduan kpd petugas media center	Laporan							- KTP & No.HP - Data Dukung	5 Menit	Surat aduan	
2.	Petugas Media Center menerima dan meneruskan laporan kpd SEKDA		Diterima petugas						- Surat aduan - Data Dukung	5 Menit	Dokumen Aduan	
3.	SEKDA menerima laporan dari petugas Media Center			Laporan diterima					- Surat aduan - Data Dukung	1 hari	Surat Disposisi	
4.	SEKDA memerintahkan UPA utk menelaah/mengkaji permasalahan aduan melalui petugas Media Center		Diteruskan kpd UPA				Penelaahan/pengkajian		- Surat aduan - Data Dukung	7 hari	Hasil Kajian	
5.	UPA menyampaikan hasil telaah/kajian kepada SEKDA			Hasil kajian					- Laporan hasil kajian	5 Menit	Telaah Staf/Sedian	
6.	SEKDA Memerintahkan OPD terkait untuk menindaklanjuti						Rencana Tindak lanjut		- Laporan hasil kajian	1 hari	Surat Perintah	
7.	SEKDA menginformasikan terkait hasil kajian kpd pelapor	Selesai	Jawaban						- Media Komunikasi	1 har	Jawaban laporan aduan	

  
 BUPATI GROBOGAN  
 SRI SUMARNI



**ALUR KERJA  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR : 180/553/2019  
TANGGAL : 31 Juli 2019

**PELAPOR**

**CARA PELAPORAN:**

1. DATANG LANGSUNG
2. SURAT (DIPROSES MELALUI TU PERSURATAN)
3. WEBSITE
4. SMS
5. TELEPON
6. MEDIA SOSIAL LAINNYA

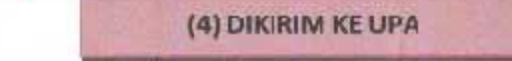
**SEKRETARIS DAERAH**



Pelapor/Masyarakat



Media Center/SETDA ADM.PIMP



**UPA (Unit Penanganan Aduan)**



OPD

BUPATI GROBOGAN  
SRI SUMARNI