




PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NOMOR SOP : DINKOMINFO/4/1/31/2019
TGL PEMBUATAN : 24 OKTOBER 2019
TGL REVISI :
TGL EFEKTIF :
DISAHKAN OLEH :

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK


Dra. ENDAH CAHYA RINI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19680903 199302 2 001

NAMA SOP: LAPOR BUPATI

DASAR HUKUM:

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Minimal D-III atau pangkat golongan II/c
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
3. Pernah mengikuti kursus/pelatihan

KETERIKATAN:

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. Software Aplikasi Database dan Aplikasi
4. ...

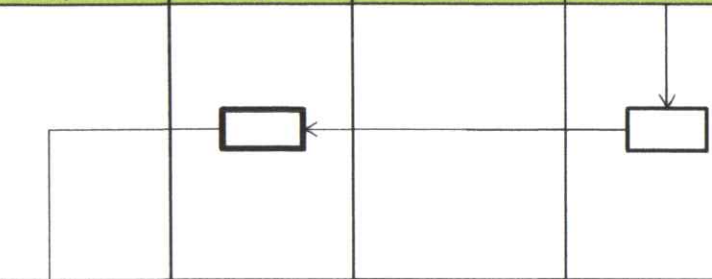
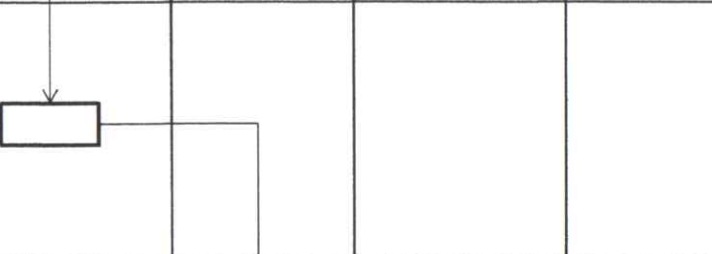
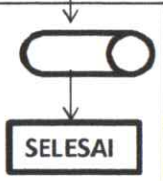
PERINGATAN:

Jika SOP tidak diperhatikan dan dilaksanakan akan berdampak pada penyelesaian aduan dan pengambilan kebijakan.


PENCATATAN DAN PENDATAAN:

SOP LAPOR BUPATI

| No | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | | Baku Mutu | | | Keterangan |
|----|--|------------------------------|----------------------|----------|-----------------------|---------|---------------------------------|------------|----------------------|------------|
| | | Ketua/Wk Ketua/Sekretaris | Admin Koordinator | OPD/BUMD | Pejabat Penghubung | Pengadu | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | Menyampaikan Pengaduan/ saran/ Aspirasi , | | | | | MULAI | Melalui Web,sms Android, ios | seketika | | |
| 2 | Menerima, menelaah dan mengklarifikasi aduan | | YA | | | TIDAK | Aduan Masyarakat | max 3 hari | Aduan Masyarakat | |
| 3 | Memverifikasi ke OPD terkait | | | | | | Aduan Masyarakat | 15 menit | Aduan Masyarakat | |
| 4 | Menyampaikan Pengaduan / saran / Aspirasi kepada OPD terkait melalui HALLO DEMAK | | | | | | Melalui WA Group Sp4n Lapor | seketika | HALLO DEMAK | |
| 5 | Menelaah dan melakukan klarifikasi atas permasalahan/saran | | | | | | HALLO DEMAK | max 3 hari | Jawaban permasalahan | |

| No | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | | Baku Mutu | | | Keterangan |
|----|--|--|--|----------|-----------------------|---------|---|---------|---------------------------------------|---|
| | | Ketua/Wk Ketua/Sekretaris | Admin Koordinator | OPD/BUMD | Pejabat Penghubung | Pengadu | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 6 | Menerima jawaban melalui HALLO DEMAK | |  | | | | Hasil telaah pengaduan | 5 hari | Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK | |
| 7 | Menerima dan menelaah hasil pengaduan |  | | | | | Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK Dan WA Group Sp4n Lapor | Sketika | Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK | Apabila hasil pengaduan masih dalam proses perangkat daerah, maka dilakukan monitoring dan evaluasi |
| 8 | Mengagendakan dan mengarsipkan hasil pengaduan | |  | | | | Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK | 5 menit | Arsip data pengaduan dan Jawaban | |

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK


Dra. ENDAH CAHYA RINI, MM

Pembina Utama Muda
NIP 19680903 199302 2 001