



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NOMOR SOP  
TGL PEMBUATAN  
TGL REVISI  
TGL EFEKTIF  
DISAHKAN OLEH

: DINKOMINFO/ 4 / 1 / 32 / 2020  
: 2 APRIL 2020



KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN DEMAK

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

NAMA SOP: LAYANAN ADUAN MASYARAKAT  
KABUPATEN DEMAK

**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 LAYANAN ADUAN MASYARAKAT KABUPATEN DEMAK

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Baku Mutu			Keterangan
		PIMPINAN (Bupati,Wabup ,Sekretaris)	Admin Koordinator	OPD/BUMD	Pejabat Penghubung	Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Menyampaikan Pengaduan/ Saran/ Aspirasi ,					MULAI	Melalui Web, SMS Android, iOS, Medsos, WA, Tatap Muka	seketika		
2	Menerima, menelaah dan mengklasifikasikan aduan		YA			TIDAK	Aduan Masyarakat	max 3 hari	Aduan Masyarakat	
3	Menyalurkan aduan						Aduan Masyarakat, HALLO DEMAK	15 menit	Aduan Masyarakat	
4	Memantau status dan tindak lanjut aduan						Aduan Masyarakat, HALLO DEMAK	5 menit	Tindak Lanjut Aduan	
5	Penyelesaian Pengaduan						Aduan Masyarakat, HALLO DEMAK	< 12 jam	Tindak Lanjut Aduan	
6	Menyusun Laporan Terkait Pelaksanaan Pengelolaan Aduan Masyarakat						Rekap data Pengaduan dan Tindak Lanjut	60 menit	Laporan Pelaksanaan Pengelolaan Aduan Masyarakat	
7	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi						Rekap data Pengaduan dan Tindak Lanjut	120 menit	Laporan Hasil Monev	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Baku Mutu			Keterangan
		PIMPINAN (Bupati, Wabup, Sekretaris)	Admin Koordinator	OPD/BUMD	Pejabat Penghubung	Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
8	Menyusun Rekomendasi Kebijakan		↓ □				Rekap data Pengaduan dan Tindak Lanjut, Laporan Hasil Monev	120 menit	Laporan Rekomendasi Kebijakan	
9	Menerima Laporan Rekomendasi Kebijakan	↓ □					Rekap data Pengaduan dan Tindak Lanjut, Laporan Hasil Monev, Laporan Rekomendasi Kebijakan	30 menit	Tanggapan / Saran / Perintah Bupati	
10	Menindaklanjuti Tanggapan / Saran / Perintah Bupati atas Rekomendasi Kebijakan		↓ □ ↓ Selesai				Tanggapan / Saran / Perintah Bupati	5 menit	Tindak Lanjut atas Tanggapan / Saran / Perintah Bupati	

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN DEMAK



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