



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NOMOR SOP : DINKOMINFO/4/1/32/2020
TGL PEMBUATAN : 2 APRIL 2020
TGL REVISI : 3 MEI 2021
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: 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	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
		PIMPINAN (Bupati, Wabup, 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	< 12 jam	Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK	
7	Menerima dan menelaah hasil pengaduan						Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK Dan WA Group Sp4n Lapor	Seketika	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