



**DINAS KOMUNIKASI & INFORMATIKA
KABUPATEN KENDAL**

Nomor SOP	
Tgl Pembuatan	3 Januari 2022
Tgl Revisi	
Tgl Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kominfo Kendal
Nama SOP	SOP Aduan Masyarakat

Dasar Hukum :

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Undang - undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 ttg Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 3 Permendagri No. 35 Th 2010 ttg Pedoman Pengelolaan informasi & dokumentasi dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
- 4 SK Bupati Kendal: 061/423/2022

- memahami informasi publik
- dapat mengoperasikan komputer

Keterkaitan

-

Peringatan

-

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			Ket.
		Pelapor	Admin/ Pelaksana	kasi Pengelola-an dan	Kepala Bidang IKP	Asisten Adm Umum /Kepala	OPD terkait	Persya-ratan	Waktu	Output	
1	Pelapor menyampaikan aduan/laporan melalui media sosial (FB / twitter / suara warga / SMS / Telp)								isi laporan lengkap	5 Menit	
2	Input aduan/laporan/aspirasi ke www.lapor.go.id								3 menit		
3	Koordinasi dengan Sub Koordinator Pengelolaan dan Pengaduan Publik								5 Menit		
5	Dispositioni kepada OPD terkait								5 menit		
6	Jawaban / tanggapan (Apabila tanggapan tidak ditindak lanjuti melebihi batas waktu yg ditentukan, admin menghubungi via telp)								24 Jam	Tang-gapan	
7	Penyampaian Tanggapan								3 menit		
8	Mendokumentasikan								5 menit		

= Mulai/Akhir

= Proses

= Pengambilan Keputusan

= Dokumentasi/Arsip

= Alur/Proses

