



**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 :

- 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 Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
- 4 SK Bupati Kendal: 061/423/2022

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 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	Disposisi 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

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Kendal



WIWIT ANDARIYONO, S.STP
Pembina Utama Muda
NIP. 19760402 199703 1 003