

PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
ADUAN MASYARAKAT

Jl. Soekarno Hatta Kendal

Telp 0294-384353

Email : diskominfo@kendakab.go.id , Website : diskominfo.kendakab.go.id



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

 PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	067/37.SOP/DISKOMINFO
	Tanggal Pembuatan	03-Januari-2022
	Tanggal Revisi	14-September-2026 - 2
	Tanggal Pengesahan	13-November-2025
	Disahkan oleh : Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal  Naskah Dinas ini ditandatangani secara elektronik <u>WAHYU YUSUF AKHMADI, S.STP., M.Si.</u> Pembina Utama Muda NIP : 198204252000121001	
	Nama SOP : Aduan Masyarakat	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang - undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 ttg Pelayanan Publik	1. Memahami informasi publik	
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	2. Dapat mengoperasikan komputer	
3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	3. Memahami tugas pokok dan fungsi dari perangkat daerah atau instansi	
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah		
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah		



Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Layanan Informasi Publik di Kementerian Dalam Negeri, Pemerintah Daerah, Dan Pemerintah Desa	
8. Peraturan Bupati Kendal Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal	
9. SK Bupati Kendal Nomor 61/423/2022 tentang Perubahan kedua atas Keputusan Bupati Kendal Nomor : 061/355/2017 Tanggal 18 Juli 2017 tentang Penetapan Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kendal	
10. Peraturan Bupati Kendal Nomor 25 Tahun 2025 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal untuk Penyederhanaan Birokrasi	
Keterkaitan	Peralatan
	1. Komputer
	2. Internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Jika SOP tidak dilaksanakan Proses Penanganan Terhenti Secara administratif, proses penelaahan, verifikasi, dan tindak lanjut laporan menjadi tidak dapat dilaksanakan	1. Admin Instansi



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin/ Pelaksana	Ketua Tim Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Asisten Perekonomian dan Pembangunan	OPD Terkait	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pelapor Menyampaikan Aduan/ laporan melalui media sosial (FB/ Twitter/ suara warga/ SMS/ Telp/LaporGub)								Laporan Lengkap, Jelas, dan Singkat	5 Menit		
2	Input aduan/ laporan/ aspirasi ke www.lapor.go.id								Memiliki Akun Lapor.go.id	5 Menit		
3	Penelaahan isi Laporan dengan Koordinasi dengan pimpinan									5 Menit		
4	disposisi kepada OPD terkait									5 Menit		
5	jawaban/ tanggapan (apabila tanggapan tidak ditindak lanjuti melebihi batas waktu yang ditentukan, admin menghubungi via telp)									24 Jam	Tanggapan	
6	penyampaian tanggapan									5 Menit		
7	mendokumentasikan									5 Menit		

