



**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN
TRENGGALEK**

Nama SOP	SOP Layanan Pengaduan Masyarakat
Nomor SOP	SOP/25/406.020/2019
Tanggal Pembuatan	November 2019
Tanggal Revisi	=
Tanggal Efektif	November 2019

Disahkan Oleh

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

(Edif Hayunan Sihwanto, S.Sos, M.Si)
NIP. 197106091992011002

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Presiden RI No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi RI No 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi RI No 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
8. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek No 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek No 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami tupoksi seluruh OPD untuk admin atau pejabat penghubung
2. Dapat mengoperasikan komputer/media sosial
3. Memiliki sikap ramah, disiplin, responsif, dan sopun
4. Memiliki pendidikan formal minimal Diploma III

KETERKAITAN

PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

1. Laporan *Whatsapp*

PERINGATAN

Apabila Prosedur tidak dijalankan dengan baik maka proses layanan Pengaduan masyarakat tidak akan berjalan efektif.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Mencatat laporan pengaduan masyarakat



URAIAN PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku	Output	Ket
		Masyarakat	Admin	Pejabat penghubung	Kepala OPD	Sekretariat/ bagian/ bidang/ seksi terkait				
1	Melaporkan aduan masyarakat melalui <i>Whatsapp</i> dan atau SMS ke nomor 0822 3334	<pre> graph TD Start([Start]) --> Decision{ } Decision -- Ya --> End[/End/] Decision -- Tidak --> Start </pre>					Aduan Masyarakat	1 hari kerja	pencatatan dan pengaduan	Aduan masuk, data tambahan (foto, gambar dsb), nama pelapor, identitas, judul, isi laporan, OPD terkait
2	Menerima, memverifikasi dan mengklarifikasi aduan masyarakat. Jika tidak memenuhi kelengkapan aduan dikembalikan ke masyarakat, jika memenuhi syarat diteruskan ke pejabat penghubung OPD terkait	<pre> graph TD Decision{ } -- Ya --> End[/End/] Decision -- Tidak --> Decision </pre>					Data tambahan (foto, gambar dsb), nama pelapor, identitas, judul, isi laporan, OPD terkait	3 hari kerja	Pengaduan	Aduan Masyarakat yang masuk oleh admin direpson dengan : a. Verifikasi dan klarifikasi meliputi data, nama pelapor, judul, isi laporan b. Menyampaikan ke OPD terkait c. apabila tidak ada tanggapan atau respon dari pengadu untuk melengkapi berkas
3	Menerima, menelaah, memverifikasi dan merespon pengaduan masyarakat	<pre> graph TD End[/End/] </pre>					Pengaduan masyarakat	3 hari kerja	Pencatatan dan pengaduan	Admin memberitahukan kepada pengadu bahwa aduan sudah diproses dan disampaikan ke OPD terkait

URAIAN PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana				Keterangan/ bagian/ bidang/ seksi terkait	Kelengkapan	Mutu Baku		Ket
		Masyarakat	Admin	Pejabat penghubung	Kepala OPD			Waktu	Output	
4	Menelaah pengaduan dan membutuhkan petunjuk					Nota Dinas	7 hari kerja	Nota Dinas dan disposisi	Pejabat penghubung membuat nota dinas melalui Sekretaris untuk menyampaikan pengaduan yang telah diadukan	
5	Menelaah pengaduan dan petunjuk pimpinan untuk tindak lanjut penyelesaian/perbaikan					Nota dinas	3 hari kerja	Konsep jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan	Kepala OPD mendisposisi Nota Dinas untuk memperoleh tanggapan kepada pejabat yang diawalnya	
6	Menerima, menelaah konsep tindak lanjut penyelesaian. Jika tidak memenuhi jawaban penyelesaian dikembalikan untuk perbaikan, jika memenuhi syarat diteruskan ke pejabat penghubung					Konsep jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan	15 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan		
7	Meneruskan jawaban tindak lanjut penyelesaian					Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan sudah disahkan	3 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan		

URAIAN PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku		Ket
		Masyarakat	Admin	Pejabat penghubung	Kepala OPD	Sekretariat/ bagian/ bidang/ seksi terkait		Waktu	Output	
8	Meneruskan jawaban tindak lanjut penyelesaian						Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	2 hari kerja	Jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang sudah disahkan	Admin menerima jawaban dari OPD
9	Masyarakat menerima jawaban tindak lanjut penyelesaian pengaduan						Jawaban pengaduan	2 hari kerja	Dokumentasi jawaban pengaduan	Admin menyampaikan respon dari OPD ke pengadu