

**PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



**PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Nomor SOP	12.2.2.2
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
3. Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
4. Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Kualifikasi pelaksana

SMA

Keterkaitan

- SOP Administrasi Surat Masuk
- SOP Penyimpanan Arsip Aktif

Peralatan/perengkapan

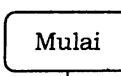
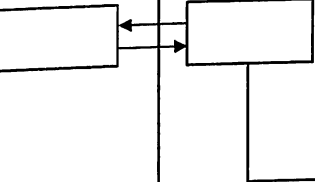

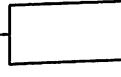
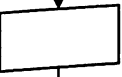
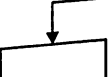
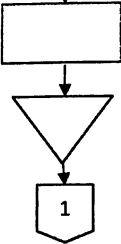
1. ATK
2. Komputer dan jaringan internet
3. Printer
4. Telepon
5. Ruang Pengaduan
6. Kotak Pengaduan
7. Lembar / form pengaduan
8. Agenda surat masuk
9. Agenda surat keluar

Peringatan

1. Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu.
2. Jawaban atas aduan maksimal 10 hari kerja dengan perpanjangan waktu 7 hari kerja.

Pencatatan dan pendataan

1. Pencatatan pada buku pengaduan
2. Rekapitulasi pengaduan tiap minggu dan bulanan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Kabid	Subkoordinator	JFU / JFT	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada Subkoordinator					pengaduan	30 menit	pengaduan yang tercatat pada buku pengaduan	SOP Administrasi Surat masuk
2.	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kabid terkait dengan aduan yang masuk Mengklasifikasi jenis pengaduan dan meneruskan ke petugas Meneruskan / menyalurkan pengaduan ke JFU/JFT untuk ditindaklanjuti					pengaduan yang tercatat pada buku pengaduan	60 menit	Pengaduan yang sudah terklasifikasi	
3.	Menindaklanjuti laporan pengaduan dan mengirim rekomendasi pengaduan ke Subkoordinator					Pengaduan yang sudah terklasifikasi	maksimal 7 hari	Rekomendasi pengaduan	
4.	Menganalisa hasil rekomendasi dan memberikan rekomendasi jawaban pengaduan ke kabid					Rekomendasi pengaduan	1 jam	Rekomendasi jawaban pengaduan	
5.	Menerima dan menganalisa rekomendasi jawaban pengaduan dan melaporkan kepada kadin					Rekomendasi jawaban pengaduan	10 menit	Analisa jawaban pengaduan	
6.	Menerima analisa jawaban pengaduan dan memberikan jawaban atas pengaduan tersebut serta memerintahkan JFU untuk menyampaikan kepada masyarakat					Analisa jawaban pengaduan	1 jam	Jawaban pengaduan	
7.	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada masyarakat, membuat laporan rekapitulasi pengaduan mingguan sebagai bahan monitoring dan mengarsipkannya serta melaporkan ke Subkoordinator					Jawaban pengaduan	7 hari	Penyampaian jawaban pengaduan, data rekapitulasi pengaduan mingguan dan dokumentasinya	SOP Penyimpanan Arsip Aktif

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		Kepala Dinas	Kabid	Subkoordinator	JFU / JFT	Kelengkapan	Waktu		Output
8.	Menerima, melakukan evaluasi dan monitoring laporan rekapitulasi pengaduan mingguan sebagai bahan evaluasi rekomendasi kebijakan pelaksanaan pelayanan publik			<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 50px; margin: 0 auto;">Selesai</div> </div>		Penyampaian jawaban pengaduan, data rekapitulasi pengaduan mingguan dan dokumentasinya	60 menit	Bahan evaluasi rekomendasi kebijakan pelaksanaan pelayanan publik	

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA


NOOR AFLAH, S.Kom
 Pembina
 NIP. 19760907 200312 1 007