

PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor SOP	12.1.1.10
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	-
Tangga Pengesahan	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Dasar Hukum

- 1 Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019
- 2 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2020
- 3 Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika

Kualifikasi pelaksana

SLTA

Keterkaitan

Peralatan/perlengkapan

- 1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2 Telepon
- 3 Komputer dan jaringan internet
- 4 Ruang pengaduan
- 5 Kotak pengaduan

Peringatan

Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu

Pencatatan dan pendataan

Pencatatan pada Buku Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kasubag/Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan baik yang datang langsung maupun tidak langsung, mencatat aduan pada buku pengaduan dan melaporkan aduan kepada Sekretaris				mulai	Pengaduan	30 menit	Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	
2	Mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta berkoordinasi dengan kasubag/kasi terkait dengan aduan yang masuk dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas					Pengaduan yang tercatat pada Buku Pengaduan	10 menit	Pengaduan yang sudah terklarifikasi	
3	Menganalisa, merumuskan, mengadakan rapat jika diperlukan dan mengambil keputusan dalam menindaklanjuti pengaduan serta memerintahkan kepada Sekretaris untuk membuat jawaban pengaduan					Pengaduan yang sudah terklarifikasi	maks 10 hari	Keputusan tindak lanjut pengaduan	SOP Penyelenggaraan Rapat Dinas
4	Sekretaris membuat jawaban berdasarkan keputusan Kepala Dinas, kemudian memerintahkan kepada JFU untuk menyampaikan jawaban ke pengadu					Keputusan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban atas pengaduan	
5	JFU menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu dan mendokumentasikan hasilnya				1 selesai	Jawaban atas pengaduan	30 menit	Penyampaian jawaban pengaduan dan mendokumentasikan	

1) **KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

NOOR AFLAH, S.Kom
Pembina

NIP. 19760907 200312 1 007