




**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN GRESIK**

Nomor SOP	065.1/04/437.87/2020
Tanggal Pembuatan	5 Pebruari 2020
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	<p>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik</p>  <p><b>BUDI RAHARJO, SH</b> Pembina Tk.I NIP. 19660921 198809 1 001</p>
Nama SOP	

**SOP PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFO**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Memahami mekanisme pelaporan pengaduan pelayanan publik 2. Kompeten untuk melaksanakan fungsi pelaporan pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik
<b>Keterkaitan SOP</b>	<b>Peralatan dan perlengkapan</b>
1. Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Monitoring Pengelolaan Laporan Pengaduan 3. Evaluasi Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	1. Komputer / laptop 2. Smartphone 3. Internet 4. Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Data Statistik Pengaduan Pelayanan Publik 6. Dokumen Rekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>

SOP PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFO

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi (Staff Bidang Pelayanan Informasi dan Statistik DISKOMINFO)	Kepala Seksi (Seksi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi DISKOMINFO)	Kepala Bidang (Bidang Pelayanan Informasi dan Statistik DISKOMINFO)	Penanggung Jawab pelayanan publik (Kepala DISKOMINFO)	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat konsep dokumen rekapitulasi data pengaduan pelayanan publik yang telah masuk pada aplikasi lapor.go.id dan Melaporkan hasil rekapitulasi pengaduan pelayanan publik dan laporan data statistik pada aplikasi lapor.go.id yang telah diterima kepada Kepala Seksi					Data pengaduan pelayanan publik dan data statistik dari aplikasi lapor.go.id	10 menit x 30 hari	Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik dan Laporan Data Statistik	Dokumen dibuat secara offline/manual
2	Memeriksa konsep dokumen rekapitulasi data pengaduan pelayanan publik dan laporan data statistik , Apakah konsep dokumen rekapitulasi disetujui ? Jika iya memberikan paraf dan meneruskan kepada Kepala Bidang, Jika tidak konsep dokumen rekapitulasi akan dikembalikan ke Admin Instansi					Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik dan Laporan Data Statistik	3 jam	Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Seksi dan Laporan Data Statistik	
3	Memeriksa konsep dokumen rekapitulasi data pengaduan pelayanan publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Seksi dan laporan data statistik , Apakah konsep dokumen rekapitulasi disetujui ? Jika iya memberikan paraf dan meneruskan kepada Penanggung Jawab Pelayanan Publik , Jika tidak konsep dokumen rekapitulasi akan dikembalikan ke Kepala Seksi					Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Seksi dan Laporan Data Statistik	3 jam	Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Bidang dan Laporan Data Statistik	
4	Memeriksa konsep dokumen rekapitulasi data pengaduan pelayanan publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Bidang dan laporan data statistik , Apakah konsep dokumen rekapitulasi disetujui ? Jika iya menandatangani dokumen rekapitulasi pengaduan pelayanan publik , Jika tidak konsep dokumen rekapitulasi akan dikembalikan ke Kepala Bidang					Konsep Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah diberikan paraf oleh Kepala Bidang dan Laporan Data Statistik	2 hari	Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah ditandatangani oleh Penanggung Jawab Pengaduan Pelayanan Publik dan Laporan Data Statistik	
5	Mengarsipkan Dokumen hasil rekapitulasi pengaduan pelayanan publik					Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik yang telah ditandatangani oleh Penanggung Jawab Pengaduan Pelayanan Publik dan Laporan Data Statistik	15 menit	Arsip Dokumen Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik	Dokumen dibuat secara offline/manual berupa file excel dan hard copy (print out)