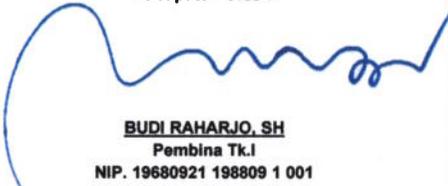




**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN GRESIK**

Nomor SOP	065.1/03.1/437.87/2020
Tanggal Pembuatan	5 Pebruari 2020
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	<p>Kepala Dinas Komunikas dan Informatika Kabupaten Gresik</p>  <p>BUDI RAHARJO, SH Pembina Tk.I NIP. 19680921 198809 1 001</p>
Nama SOP	

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFO

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
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 dan tata cara pengaduan pelayanan publik 2. Kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan
Keterkaitan SOP	Peralatan dan perlengkapan
1. Pemantauan Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Evaluasi Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik	1. Komputer / laptop 2. Smartphone 3. Internet 4. Aplikasi Lapor.go.id 5. Formulir Pengaduan 6. Formulir Hasil Telaah 7. Formulir Hasil Tanggapan 8. Formulir Daftar Pengaduan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka admin pusat berhak mengintervensi admin instansi. 2. Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka admin instansi berhak mengintervensi pejabat penghubung.	

