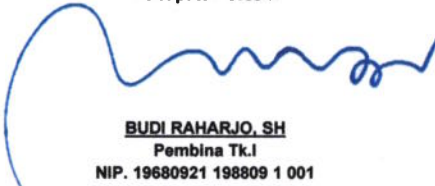




**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN GRESIK**

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><b>BUDI RAHARJO, SH</b> Pembina Tk.I NIP. 19680921 198809 1 001</p>
Nama SOP	

**SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFO**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri PAN &amp; RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami mekanisme dan tata cara pengaduan pelayanan publik</li> <li>Kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan</li> </ol>
<b>Keterkaitan SOP</b>	<b>Peralatan dan perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemantauan Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>Evaluasi Pengelolaan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer / laptop</li> <li>Smartphone</li> <li>Internet</li> <li>Aplikasi Lapor.go.id</li> <li>Formulir Pengaduan</li> <li>Formulir Hasil Telaah</li> <li>Formulir Hasil Tanggapan</li> <li>Formulir Daftar Pengaduan</li> </ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka admin pusat berhak mengintervensi admin instansi.</li> <li>Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka admin instansi berhak mengintervensi pejabat penghubung.</li> </ol>	

**SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFO**

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu*	Admin Pusat	Admin Instansi (Staff Bidang Pelayanan Informasi dan Statistik DISKOMINFO)	Pejabat Penghubung OPD	OPD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan pengaduan pelayanan publik						Formulir Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada aplikasi lapor.go.id, Dokumentasi bukti pendukung pengaduan			
2	Menerima dan memeriksa Kelayakan dan kelengkapan pengaduan, apakah pengaduan sudah layak dan lengkap. Jika iya, meneruskan laporan kepada admin instansi yang berwenang. Jika tidak, mengembalikan ke pengadu untuk meminta kelengkapan pengaduan						Formulir Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada aplikasi lapor.go.id, Dokumentasi bukti pendukung pengaduan	10 Hari Kerja	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
3	Meneruskan laporan pengaduan pelayanan publik kepada admin instansi yang berwenang						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	3 Hari Kerja	Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	
4	Memeriksa laporan pengaduan pelayanan publik, apakah laporan sudah sesuai dengan kewenangan instansi. Jika iya, maka meneruskan kepada pejabat penghubung yang berwenang. Jika tidak, laporan akan di kembalikan ke admin pusat						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	3 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Dokumen dibuat secara offline/manual
5	Memeriksa laporan pengaduan publik, apakah kewenangan sudah sesuai dengan unit kerja? Jika iya, mengkoordinasikan dengan internal unit kerja dan memberikan tanggapan. Jika tidak, mengembalikan laporan pengaduan kepada admin Instansi						Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	1 Hari Kerja	Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	Dokumen dibuat secara offline/manual
6	Mengkoordinasikan dengan internal unit kerja, memberikan dan mengirimkan tanggapan dari laporan pengaduan kepada Pejabat Penghubung						Dokumen Hasil Telaah Data Laporan Pengaduan Pelayanan Publik dari aplikasi lapor.go.id	5 Hari Kerja	Dokumen Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik (offline/manual)	1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;
7	Memasukkan tanggapan dari Laporan Pengaduan Pelayanan Publik						Tanggapan/ Jawaban Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik (offline/manual)	1 Hari Kerja	Publikasi tanggapan laporan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi lapor.go.id	
8	Memeriksa tanggapan lanjutan. Apakah ada tanggapan lanjutan dari pengadu? Jika iya, mengkoordinasikan kembali dengan internal unit kerja. Jika tidak, maka laporan diarsipkan						Laporan tindak lanjut /Tanggapan Pengaduan pada aplikasi lapor.go.id	5 Hari Kerja	Laporan Hasil Tindak lanjut/tanggapan Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelayanan Publik (offline/manual)	Apabila dalam kurun waktu 5 Hari kerja tidak ditindak lanjuti maka pejabat penghubung akan diintervensi oleh admin instansi. Apabila dalam kurun waktu 15 - 30 Hari kerja tidak ditindak lanjuti maka akan diintervensi oleh admin pusat
9	Memasukkan data dan tanggapan penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik ke daftar pengaduan						Dokumen data dan tanggapan penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik	10 menit x 30 Hari	Dokumen laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik	Dokumen dibuat secara offline/ manual berupa file excel dan hard copy (print out)

