



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
JALAN TRANS SULAWESI DESA LALOW**

NOMOR SOP	700 /D.19/ Kominfo/ / II / 2018
TGL. PEMBUATAN	: Februari 2018
TGL. REVISI	: Februari 2018
TGL. EFEKTIF	: Februari 2018
DISAHKAN OLEH	<p style="text-align: center;">Pit. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW</p>  <p style="text-align: center;">PARMAN GINANO, S.Pi Pembina NIP 19710810 200212 1 003</p>
NAMA SOP	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 76 tahun 2013 Tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none">- Memiliki Kewenangan dalam mengatur Tanggung Jawab Penanganan Pengaduan Masyarakat.
KETERKAITAN	DOKUMEN TERKAIT
<ul style="list-style-type: none">- SOP Surat Masuk- SOP Surat Keluar	<ul style="list-style-type: none">- Lembar Disposisi- Surat Pengaduan
PERINGATAN	PETUGAS / PELAKSANA
<ul style="list-style-type: none">- Pengaduan Masyarakat adalah Laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh Aparat pemerintah dan atau Aparat Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan.	KADIS, KASUBAG UMUM DAN PEGAWAIAN, KASIE PENGELOLA INFORMASI PUBLIK DAN STAF

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Kasubag Umum & Kepegawaian	Petugas Teknis	Kasi peng. In for. Publik	Kabid Peng. In for. Publik	Kadis Komunikasi dan Informatika	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Umum dan Kepegawaian							Surat pengaduan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Kadis Kominfo						Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kadis Kominfo, surat pengaduan dgn dokumen kelengkapannya	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Kadis Kominfo		
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kadis Kominfo		
4	Menerima disposisi dari Kasis Kominfo dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kadis Kominfo.	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi		
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan						Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas		
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat						Surat pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan Masyarakat	7 Hari	Laporan Hasil pemeriksaan		
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan						Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan		
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang						Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi		
9	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Kadis Kominfo						Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan		
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan						Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani		
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip		