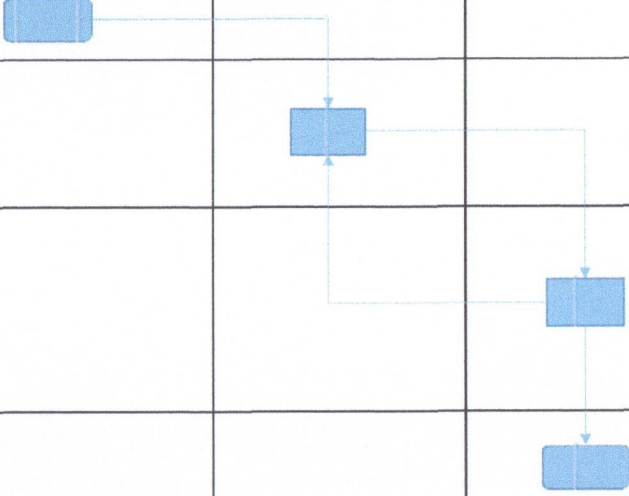


 PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN	Nomor SOP	067/1592 /014/2025
	Tanggal Pembuatan	03 November 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen  Samsuri, S.Sos., M.M NIP. 19660212 198607 1 001
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Lapor Bupati
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Keterbukaan Informasi. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 6. Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 8. Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi Lapor Bupati. 2. Mampu mengoperasikan komputer. 3. Memiliki Pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Lapor Bupati	1. Komputer/Laptop/Notebook/Handphone. 2. Koneksi Jaringan/Akses Internet. 3. Alat Tulis Kantor	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti (alamat dan substansi yang diadukan). 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai. 3. Pengaduan yang bersifat pribadi tidak ditanggapi/diarsipkan.	Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual.	

ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR BUPATI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	KELENGKAPAN	WAKTU *)	OUTPUT	
1	Masyarakat melakukan pengaduan melalui Lapori Bupati						Aduan Masyarakat	
2	Memverifikasi, Identifikasi dan Disposisi.				Sistem, Jaringan Internet dan Komputer/ Laptop/Notebook/ Handphone.	maksimal 1 hari kerja	Laporan pengaduan yang Masuk dan Disposisi Laporan	
3	Memberikan Tanggapan/Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat). Jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Kabupaten.				Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	maksimal 1 hari kerja	Laporan Yang Ditindaklanjuti	Tanggapan dari OPD dapat diintervensi oleh admin Instansi jika Tanggapan dianggap belum menjawab Laporan Aduan Masyarakat
4	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut				Sistem, Jaringan Internet dan PC	maksimal 1 hari kerja	Laporan	Merekam aktivitas bersama instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator

Ket *) sesuai dengan UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik maksimal 10 hari kerja dan bisa diperpanjang maksimal 7 hari kerja

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sragen
Samsuri, S.Sos., M.M
NIP. 19660212 198607 1 001