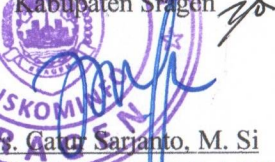
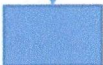
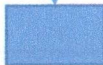
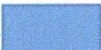


 PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN	Nomor SOP	000.8.3.3/499 /14/2025
	Tanggal Pembuatan	10 Oktober 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen  Dr. Gatot Sarjanto, M. Si NIP. 19750108 199311 1 002
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Makan Bergizi Gratis (MBG)
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. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan 2. Mampu mengoperasikan komputer. 3. Memiliki Pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Makan Bergizi Gratis (MBG)	1. Komputer/Laptop/Notebook. 2. Koneksi Jaringan/Akses Internet. 3. Alat Tulis Kantor	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti. 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.	1. Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual.	

SOP PENGADUAN MAKAN BERGIZI GRATIS (MBG)

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU	
		PENGADU	ADMIN	SKPD	KELENGKAPAN	WAKTU *)
1	Masyarakat/warga mengirimkan aduan melalui Kanal Hotline MBG				melalui WA085198950006	
2	Klarifikasi informasi dan direspon oleh admin Hotline MBG				melalui WA085198950006	
3	Tim Satgas MBG				Tim memberi arahan kepada SKPD	maksimal 1 hari kerja
4	Ke SKPD				melalui WA085198950006	
5	Tanggapan Ka SKPD				SKPD merespon laporan dari pengadu yang telah dikirim oleh admin	maksimal 6 hari kerja
6	Selesai Setelah SKPD menjawab				SKPD merespon laporan dari pengadu dan mendapat balasan atas respon SKPD	

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