



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

BREBES

	Nomor SOP	BD_KOMHUM/KS_HUMKOM/
	Tanggal Pembuatan	1 Februari 2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	10 Februari 2017
	Tanggal Pengesahan	10 Februari 2017
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
	Judul SOP	LAYANAN ADUAN MASYARAKAT SAMBU
	Kualifikasi pelaksana	
Dasar Hukum 1. Perpres No. 76 Tahun 2013; 2. Permendagri No. 25 Tahun 2007; 3. Peraturan Menteri No. 24 tahun 2014; 4. UU No.14 Th.2008; 5. PerKI No.1 Tahun 2010	1. Mempunyai kemampuan dalam bidang pemberian pelayanan (ramah, sopan, cepat, dll) 2 Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.	
Ketertarikan 1. SOP Layanan Aduan Masyarakat	Peralatan/perengkapan 1. Komputer 2. Data Aduan 3. Internet 4 HP android	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
	1. Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy	

SOP Layanan Aduan Masyarakat

Urutan Prosedur / Aktivitas	Fungsiana			Mutu Baku			Keterangan
	Staf	Kasi	Kabid	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Warga mengirimkan aduan melalui kanal yang telah disediakan				Komputer, data aduan, internet, HP Android	24 jam	aduan	
2. Admin(TIM TEKNIS) meneruskan aduan kepada Kepala OPD melalui WA				Komputer, data aduan, internet, HP Android	7 hari	penerusan pesan	
3. Kepala OPD menjawab melalui WA				Komputer, data aduan, internet, HP Android	1 hari	Bahan jawaban aduan	
4. Admin(TIM TEKNIS) menjawab aduan melalui kanal yang digunakan				Komputer, data aduan, internet, HP Android	1 hari	jawaban Aduan	
5. Admin(TIM TEKNIS) memberikan laporan harian				Komputer, data aduan, internet, HP Android, printer	3 hari	Laporan	

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN STATISTIK KABUPATEN BREBES

JOHARI, SH

Pembina Tk. I

NIP. 19610808 198303 1 013