



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

	NOMOR SOP	000.8.3.18.20 TAHUN 2025
	TGL PEMBUATAN	17 Maret 2020
	TGL REVISI	13 Januari 2025
	TGL EFEKTIF	20 Januari 2025
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  ISNAN NUR AZIZ, S.Kom. Pembina TK. NIP. 197802102005011016
		
	NAMA SOP	PENGETOLAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DASAR HUKUM		
1. Undang-Undang RI No.25/2009 tentang Pelayanan Publik		
2. Permenpan RB No.62/2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik		
3. Perbup No.21/2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Karanganyar		
KETERKAITAN		
1. SOP Surat Menyurat		
2. SOP Pelayanan Informasi Publik		
3. ATK		
PERALATAN/PERLENGKAPAN		
1. HP Android		
2. Jaringan internet		
3. ATK		
PERINGATAN		
Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat kelancaran tugas Penanganan Aduan Warga		
PENCATATAN DAN PENDATAAN		
Setiap aduan yang masuk beserta tanggapan dari admin OPD harus dicatat dan direkap.		

NO.	Kegiatan					Mutu Baku			Output	Keterangan
		Admin Kabupaten	Tim Aduan	Admin OPD	Kepala Diskominfo	Persyaratan	Waktu			
1	Menerima aspirasi/aduan dari warga baik melalui website, facebook, twitter, instagram, WA maupun SMS.					- HP android dengan aplikasi WA, medsos - Jaringan internet	60 menit	Aduan		
2	Meneruskan aduan ke grup aduan					Grup WA Liputan	60 menit	Aduan yang sudah diteruskan ke Grup		
3	Meneruskan aduan ke Admin OPD terkait, apabila aduan di grup tidak segera ditanggapi					- HP android dengan aplikasi WA, medsos - Jaringan internet	60 menit	Aduan yang sudah diteruskan ke Admin OPD		
4	Menyampaikan tanggapan / balasan kepada pihak yang menyampaikan aduan/warga					- HP android dengan aplikasi WA, medsos - Jaringan internet	3 hari	Balasan/tanggapan yang sudah diteruskan ke warga		
5	Mencatat dan merekap aduan dan tanggapannya sebagai bahan laporan dan evaluasi untuk dilaporkan kepada Kepala Diskominfo secara bulanan.				perlu evaluasi	- HP android dengan aplikasi WA, medsos - komputer/laptop - Jaringan internet - ATK	30 menit	Catatan aduan warga		
5	Mengevaluasi aduan dan tanggapannya secara bulanan.					- komputer/laptop dengan jaringan internet - ATK	30 menit	Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga		
6	Mengarsip disposisi Kepala Diskominfo terhadap laporan rekap aduan			tidak ada evaluasi		ATK	15 menit	Arsip Laporan dan Rekap aspirasi/aduan warga yang sudah ada disposisi Kepala Diskominfo		

 = Mulai/Berakhir

 = Proses

 = Pengambil Keputusan

 = Bersambung hlm

 = Alur Proses