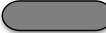


 PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CILACAP	NOMOR SOP TANGGAL PEMBUATAN TANGGAL REVISI TANGGAL EFEKTIF	: 061 / 0961 / 33 : 30 JUNI 2025 : : 30 JUNI 2025
	 KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CILACAP SUPRIYANTO, S.H., M.Si. NIP. 19650825 199403 1 009	
NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR DAN SAMBATMASBUP		
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. UNDANG-UNDANG NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 61, TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4846) 2. UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009 NOMOR 112, TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5038) 3. PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK 4. PERATURAN PRESIDEN NOMOR 76 TAHUN 2013 TENTANG TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (LEMBAGA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 191) 5. PERMEN PANRB NOMOR: PER / 05 / M.PAN / 4 / 2009 TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH 6. PERMEN PANRB NO.14 TAHUN 2017 TENTANG PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	1. MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER 2. MEMAHAMI DASAR SISTEM INFORMASI 3. MENGETAHUI TUGAS DAN FUNGSI SETIAP OPD 4. MEMAHAMI ALUR	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
LEVEL PETA PROSES BISNIS : DISKOMINFO.01.04.01.01.08.01 PENYUSUNAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT SOP LAIN : TIDAK ADA KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN	1. KOMPUTER/LAPTOP 2. HANDPHONE 3. JARINGAN INTERNET	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
1. SEMUA ADUAN YANG MASUK DIHARAPKAN DAPAT SELESAI DALAM WAKTU PALING LAMA 2 JAM 15 MENIT	1. KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT ADALAH KEGIATAN UNTUK MENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR DAN SAMBATMASBUP 2. DATA ADUAN MASYARAKAT DIREKAP SETIAP BULAN	

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon	Admin Utama (Dinas Komunikasi dan Informatika)	Admin OPD	Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD)	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	- Mengirim pesan pengaduan ke <i>Whatsapp</i> 085290082800 atau menginputkan aduan ke aplikasi Lapor dan SambatMasBup di laporbup.cilacapkab.go.id - Memposting aduan di media sosial						Kelengkapan data aduan, akses internet.		Data aduan	
2	- Membuka aplikasi Lapor dan SambatMasBup dan menerima pengaduan dari masyarakat Kabupaten Cilacap, apabila data aduan lengkap (Nama pemohon, alamat pemohon, pesan aduan) maka aduan didisposisi ke Admin OPD, apabila tidak lengkap maka aduan akan dikembalikan ke Pemohon dengan menyertakan alasan - Menerima aduan di media sosial, menginput aduan pada aplikasi Lapor dan SambatMasBup di laporbup.cilacapkab.go.id						Kelengkapan data aduan, akses internet.	15 menit	Data disposisi laporan	
3	Membuka aplikasi Lapor dan SambatMasBup dan menerima disposisi dari Admin Utama, memeriksa disposisi, apabila disposisi tersebut benar dan sesuai dengan dinas tempatnya bekerja, maka Admin OPD melanjutkan berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD), apabila tidak sesuai maka Admin OPD mengembalikan aduan disposisi ke Admin Utama dengan menyertakan alasan						Kelengkapan data aduan, akses internet.	15 menit	Data disposisi laporan	
4	Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD) melakukan koordinasi lanjutan dengan Kepala OPD						Kelengkapan data aduan.	15 menit	Data disposisi laporan	
5	Kepala OPD memberikan hasil tindak lanjut aduan kepada Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD)						Kelengkapan data aduan.	60 menit	Respon atas tindak lanjut Pengaduan	
6	Pejabat Penghubung (Sekretaris OPD) meneruskan hasil tindak lanjut aduan kepada Admin OPD.						Kelengkapan data aduan dan respon aduan.	15 menit	Respon atas tindak lanjut Pengaduan	
7	Admin OPD menginputkan hasil tindak lanjut aduan ke aplikasi Lapor dan SambatMasBup.						Kelengkapan data aduan dan respon aduan, akses internet.	15 menit	Respon atas tindak lanjut Pengaduan	
8	Pemohon menerima jawaban/respon atas tindak lanjut Pengaduan						Respon atas tindak lanjut Pengaduan		Terselesaikannya aduan masyarakat	