



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK  
DINAS PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

NOMOR SOP : Dindagkop UKM / Urmpeg /  
TGL PEMBUATAN : 30 Desember 2020  
TGL REVISI : -  
TGL EFEKTIF : -  
DISAHKAN OLEH : 30 Desember 2020

ATASAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DINAS PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH  
KABUPATEN DEMAK



NAMA SOP : LAYANAN ADUAN MASYARAKAT KABUPATEN DEMAK

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 191)
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor : 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor : 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan System Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

KETERIKATAN :

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

1. Komputer / Laptop
2. Printer
3. Software Aplikasi Database dan Aplikasi

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

PERINGATAN :  
Jika SOP tidak diperhatikan dan dilaksanakan akan berdampak pada penyelesaian aduan dan pengambilan kebijakan.

SOP LAYANAN ADUAN MASYARAKAT KABUPATEN DEMAK

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Baku Mutu		Keterangan
		PIMPINAN (Bupati,Wabup ,Sekretaris)	Admin Koordinator	OPD/BUMD	Pejabat Penghubung	Pengadu	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Pengaduan/ Saran/ Aspirasi .					Mulai	Melalui Web, SMS Android, iOS	seketika	
2	Menerima, menelaah dan mengklarifikasi aduan		YA			TIDAK	Aduan Masyarakat	max 3 hari	Aduan Masyarakat
3	Memverifikasi ke OPD terkait						Aduan Masyarakat	15 menit	Aduan Masyarakat
4	Menyampaikan Pengaduan / Saran / Aspirasi kepada OPD terkait melalui HALLO DEMAK						Melalui WA Group SP4N LAPORI	seketika	HALLO DEMAK
5	Menelaah dan melakukan klarifikasi atas permasalahan/ saran						HALLO DEMAK	max 3 hari	Jawaban permasalahan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Baku Mutu				Keterangan
		PIMPINAN (Bupati, Wabup , Sekretaris)	Admin Koordinator	OPD/BUMD	Pejabat Penghubung	Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output			
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
6	Menerima jawaban melalui HALLO DEMAK						Hasil relaah pengaduan	< :2 jam	Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK			
7	Menerima dan menelaah hasil pengaduan						Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK Dan WA Group Spdn Lapor	Seketika	Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK	Apabila hasil pengaduan masih dalam proses perangkat daerah, maka dilakukan monitoring dan evaluasi		
8	Mengagendakan dan mempersiapkan hasil pengaduan						Jawaban pengaduan melalui HALLO DEMAK	5menit	Ansip data pengaduan dan Jawaban			