



**PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jl. Sunan Muria No. 9 Kudus 59313 (0291) 438713  
E-mail : kominfo@kuduskab.go.id

Nomor SOP 067/ /18.02/2020

Tanggal Pembuatan April 2020

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif April 2020

Disahkan oleh

KEPALA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
Drs. KHOLID, MM  
NIP. 19650130 199203 1 005

Judul SOP

**PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR SP4N**

Dasar Hukum

1. UU 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. UU 23 Tahun 2013 tentang Pemerintahan Daerah
4. PP 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 tahun 2008
5. Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6. Permenpan-RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional

Kualifikasi pelaksana

1. Memahami peraturan informasi publik
2. Memahami teknis penyusunan daftar informasi
3. D3/S1 Komputer
4. S1 Komunikasi
5. S1 Hukum

Keterkaitan

- SOP Pelayanan Permohonan Informasi

Peralatan/perlengkapan

1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja
2. Term of Reference
3. Alat Tulis Kantor
4. Jaringan Internet

Peringatan

Pencatatan dan pendataan

Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

## PROSEDUR PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR SP4N

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan LAPOR SP4N Kabupaten	Pejabat Penghubung OPD	LAPOR SP4N	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penyaluran pengaduan				Hasil telaah			
2	Telaah lanjutan				Data laporan	3 hari	Hasil telaah lanjutan	
3	Mengkonfirmasi dan mengklarifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan				Hasil telaah	3 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	
4	Menyalurkan laporan hasil telaahan untuk ditindaklanjuti				Hasil telaah dan data pendukung	- 14 hari untuk pengaduan tanpa tindak lanjut (tidak memerlukan pemeriksaan lapangan) - 60 hari untuk pengaduan dengan tindak lanjut (memerlukan pemeriksaan lapangan)	Laporan hasil tindak lanjut	
5	Melaporkan hasil peny				Laporan hasil penyelesaian pengaduan	30 menit	Dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan	