

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

 <p align="center"><b>PEMERINTAH KOTA MAGELANG</b></p> <p align="center">Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat</p>		<p>Nomor : 487. 82 / 220 / 380                  Tanggal Pembuatan : 18. 2. 2020                  Tanggal Revisi :                  Tanggal Efektif :                  Disahkan oleh :                  Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik                  Kota Magelang</p> <p align="right">                   Drs. Suryanopro                  Pembina Utama Muda                  NIP. 19620103 198603 1 014             </p>
<p>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik                  2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik                  3. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi Publik                  4. KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</p>		<p align="center"><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <p>1 Memahami tugas dan wewenang sebagai admin pengaduan masyarakat.                  2 Mampu mengelola website pengaduan masyarakat dengan baik.                  3 Memiliki kemampuan membuat kalimat informatif.                  4 Dapat menanggapi aduan dan mengkoordinasikan dengan pihak- pihak terkait sesuai dengan kompetensi.</p>
<p align="center"><b>Keterkaitan</b></p> <p>1. Masyarakat                  2. OPD/BUMD</p>		<p align="center"><b>Peralatan/Perlengkapan</b></p> <p>1. Komputer                  2. Alat Tulis Kantor                  3. Jaringan Internet</p>
		<p align="center"><b>Pendataan dan Pencatatan</b></p> <p>Sistem Aplikasi dan Arsip</p>

**DIAGRAM ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA MAGELANG**

No.	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Pendukung		
		Masyarakat	Admin Utama Monggo Lapor	Admin Penghubung Monggo Lapor	Bidang Teknis OPD/BUMD	Kepala OPD/BUMD		Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat mengirim laporan aduan melalui kanal Monggo Lapor.	Proses	Proses				Identitas Pelapor.	5 menit	Data Pelapor dan data laporan aduan	Setiap saat
2	Admin utama memverifikasi kelengkapan persyaratan laporan aduan yang masuk.	Proses	Keputusan (DATA LENGKAP / DATA TIDAK LENGKAP)				Data laporan aduan	5 menit	Berkas Laporan aduan	Setiap saat
3	Admin utama meneruskan laporan aduan hasil verifikasi kepada admin penghubung dari OPD/BUMD terkait.			Proses			Berkas laporan aduan	5 menit	Berkas laporan aduan	Setiap saat
4	Admin Penghubung merespon laporan aduan dan atau meneruskan ke bidang teknis terkait untuk di tindaklanjuti.			Keputusan (Butuh Tindak lanjut / Langsung direpon)			Berkas laporan aduan	Maksimal 4 hari kerja	Laporan tanggapan	Setiap saat
5	Hasil tindak lanjut diverifikasi dan dievaluasi oleh Kepala OPD/BUMD				Keputusan (Perlu tinjau ulang / Respon terverifikasi)		Laporan tanggapan	Maksimal 1 hari kerja	Laporan penanganan aduan	Setiap saat
6	Hasil tindak lanjut telah diverifikasi dan divalidasi disampaikan ke admin utama.						Laporan Penanganan Aduan	5 menit	Laporan penanganan aduan	Setiap saat
7	Admin utama menginformasikan respon laporan aduan ke masyarakat.	Proses					Laporan Penanganan Aduan	5 menit	Laporan Penanganan aduan	Setiap saat
8	Masyarakat menanggapi jawaban atas respon laporan aduan	Keputusan (Puas / Tidak Puas)					Laporan Penanganan Aduan	Maksimal 2 hari kerja	Laporan Final Penanganan Aduan	Setiap saat
9	Admin utama menutup laporan aduan.						Laporan Final Penanganan Aduan	5 menit	Arsip	Setiap saat

**Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang**  
  
**Drs. Suryantoro**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19620103198631014