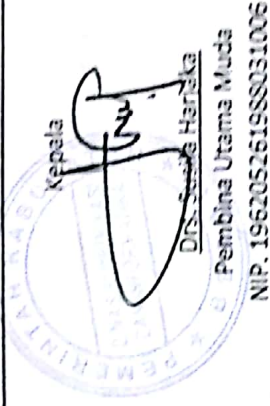
 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN BERAU DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Jl. APT Pranoto No. 01 Tanjung Redeb</p>	<p>Nomor SOP / 1 / 2019</p> <p>Tanggal Pembuatan 17 Januari 2019</p> <p>Tanggal Revisi</p> <p>Tanggal Efektif</p> <p>disahkan Oleh</p>	 <p style="text-align: center;">Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pembina Utama Muda NIP. 196205261988031006</p>
<p style="text-align: center;">BIDANG LAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p>	<p style="text-align: center;">Nama SOP</p>	<p style="text-align: center;">PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi publik 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2007 Tentang Pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan dekomentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 4. Peraturan Bupati Berau Nomor 30 Tahun 2017 tentang Tata cara Pengelolaan dan Pemberian Layanan Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Berau 	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan Public Speaking 2. Mampu Menggunakan Aplikasi Ms Word dan Exel 3. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi 4. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office 	
<p>Keterkaitan</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PC, Notebook, Flashdisk, Server, UPS, Scanner, Dll 2. ATK, Formulir, Media Komunikasi 	
<p>Peringatan</p> <p>Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu</p>	<p>Penotaan dan Pendaftaran</p>	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET
	Pelapor	Petugas pengaduan	Kasi kehumasan dan pelayanan informasi	Kabid	Kadis	Tim Monitoring	Kelengkapan	Waktu	Output		
Melakukan registrasi layanan pengaduan, melakukan logging pengguna, memilih kategori pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan	<pre> graph TD Start([Start]) --> Petugas{Petugas pengaduan} Petugas -- ya --> Kasi[Kasi kehumasan dan pelayanan informasi] Petugas -- tidak --> End([End]) Kasi -- ya --> Kabid[Kabid] Kasi -- tidak --> End Kabid -- ya --> Kadis[Kadis] Kabid -- tidak --> End Kadis -- ya --> Tim[Tim Monitoring] Kadis -- tidak --> End Tim --> End </pre>										
Mengklasifikasi pengaduan/informasi							Form Pengaduan	15 Menit	Data Pemberi Aduan		
Verifikasi jenis Pengaduan /tanggapan							Form Pengaduan	15 menit	Data Pengaduan		
Melakukan pengiriman /rilis informasi							Data Pemberi Aduan	10 menit	Data Pengaduan		
Kadis bersama Kabid dan Kasi melakukan rapat Evaluasi							Data Pemberi aduan	10 menit	Data Pengaduan		
Melakukan penyajian/Upload informasi							Laporan Data Pengaduan	15 menit	Laporan Tanggapan Pengaduan		
Proses pengaduan Informasi terjawab							Laporan Tanggapan Pengaduan	120 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan		
							Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan		