



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Jalan Gatot Subroto No. 8 Rembang ☐(0295) 6980426 fax. (0295) 6980425
website : dinkominfo.rembangkab.go.id e-mail : dinkominfo@rembangkab.go.id
Rembang Kode Pos 59211

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)













LAYANAN SMS WADUL BUPATI






DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN REMBANG

JALAN GATOT SUBROTO No 8 REMBANG

 PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN REMBANG	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN REMBANG  Drs. Andi Dimyanto Pembina Tk. I 196215 199003 1 012
Nama SOP	LAYANAN SMS WADUL	
DASAR HUKUM	Kualifikasi Pelaksana :	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik; 6. Peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pelayanan public; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan System Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Public Nasional; 9. UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;	1. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer dalam jaringan 2. Memahami seluruh tupoksi Organisasi Pemerintahan Daerah 3. Mampu membaca, menganalisa, mengklasifikasikan pengaduan sesuai tupoksi OPD 4. Mampu bekerja dan berkoordinasi secara cepat	
	Peralatan/Perlengkapan :	
	1. <i>Server Gate Way</i> 2. <i>Modem</i> 3. <i>Sistem SMS</i> 4. <i>Gadget Android/ Laptop/PC</i> 5. <i>Pejabat Penghubung</i> 6. <i>Kuota internet</i>	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
1. SMS Center sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat kepada Bupati Kabupaten Rembang; 2. Setiap OPD Kabupaten Rembang, Instansi Vertikal mengirimkan Pejabat Penghubung dengan menunjukkan Surat Tugas dari Pimpinan; 3. Setiap perangkat <i>gadget</i> android harus terinstal aplikasi	1. Nomor kontak Pejabat Penghubung teregistrasi dalam sistem SMS Wadul Bupati pada aplikasi android; 2. Pejabat Penghubung dikelompokan berdasarkan tupoksi instansi. 3. Pesan pengaduan masyarakat diteruskan secara otomatis melalui aplikasi android 4. Data pengaduan SMS Wadul Bupati terintegrasikan dengan data Pengaduan Website Wadul Bupati 5. Respon Pejabat Penghubung terhadap pengaduan masyarakat didata dan dilaporkan kepada Bupati kabupaten Rembang setiap bulan.	

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aduan pada OPD

No.	Uraian Prosedur	Sistem SMS WADUL BUPATI	ADMIN PORTAL	Pejabat Penghubung	Tim OPD	Ka. OPD	Mutu Baku	
							Kelengkapan	Waktu
1	2	3	4	5		9	10	11
1	Masuk							
2	Menerima aduan dari Admin Portal dan melaporkan Kepada Kepala OPD						Data aduan	
3	Memerintahkan pejabat penghubung bersama Tim OPD untuk memproses						Disposisi Ka OPD	30 menit
4	Menelaah Aduan masyarakat						Disposisi, data aduan	2 hari kerja
5	Memberikan Tanggapan / Jawaban OPD melaporkan kepada Ka. OPD						Hasil Telaahan dan data dukung	1 hari kerja
6	Mendisposisi Jawaban / Tanggapan atas aduan masyarakat						Disposisi	1 hari kerja
6	Memberikan hasil tindak lanjut admin portal						Hasil Tindak lanjut penyelesaian aduan, sistem LAPOR SP4N	1 hari kerja
7			 SELESAI					

keterangan :		
1.		kegiatan mulai dan selesai
2.		proses atau kegiatan eksekusi
3.		kegiatan pengambilan keputusan ka.OPD
4.		pengiriman jawaban aduan
5.		menerima jawaban