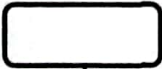
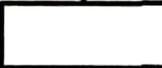
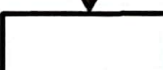
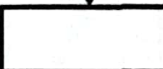
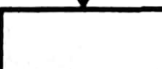
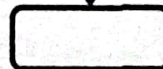


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

 PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TANAH LAUT	Nomor SOP	500.12.12.3/182/II/Diskiminfo/2023
	Tanggal Pembuatan	1 Februari 2023
	Tanggal Revisi	3 Februari 2023
	Tanggal Efektif	6 Februari 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut  <u>Drs. H. Husein Irlanta</u> NIP. 196307201985031015
BIDANG KOMUNIKASI SEKSI KEMITRAAN, PEMYIARAN DAN INFORMASI PUBLIK	Nama SOP	Pengelola Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung
	DASAR HUKUM	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 Tentang Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)		1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator 2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan		1. semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Satuan Kerja Perangkat Aceh (SKPA)

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN SKPA	PEJABAT PENGHUBUNG/ ATASAN LANGSUNG SKPA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR dari Pejabat Adm Koordinator Provinsi Aceh			kanal pengaduan internal di akses oleh Admin SKPA	15 menit	pengaduan melalui kanal internal diluar kanal LAPOR	
2.	Laporan diverifikasi oleh SKPA			kanal pengaduan internal di akses oleh Admin SKPA	15 menit	pengaduan telah di verifikasi untuk di tindak lanjuti	
3.	Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung oleh admin SKPA untuk di tindak lanjuti			pejabat penghubung mendapatkan	15 menit	Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung	
4.	Pejabat penghubung menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual			hasil tindak lanjut untuk di masukkan dalam aplikasi LAPOR	1- 2 hari	hasil tindak lanjut pengaduan	
5.	Admin LAPOR SKPA menginput hasil tindak lanjut pengaduan untuk dimasukkan kedalam aplikasi LAPOR			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	15 menit	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Koordinator	
6.	Pejabat Penghubung memantau Laporan yang akan didisposisikan oleh Admin Koordinator			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	setiap bulan	rekapitulasi laporan pengaduan	
TOTAL WAKTU							