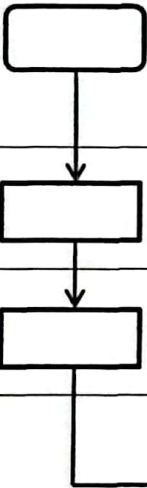
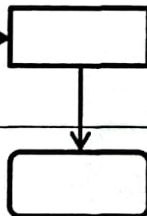
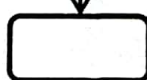


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

 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  Drs. H. Husein Arianta 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

Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		TIM PENGADUAN	ADMIN KOORDINATOR	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan diterima melalui E-Pengaduan, SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, email, surat dan datang Langsung			kanal SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Banjarmasin Post, email, surat dan datang Langsung		Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	
2.	Laporan diverifikasi oleh tim Pengaduan			Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	1 hari	Kejelasan susbtansi laporan	
3.	Laporan disampaikan kepada Admin Koordinator			Laporan yang telah jelas substansinya	1 hari	Laporan diterima oleh Admin	
4.	Admin menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Koordinator menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Laporan diterima oleh Admin	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	
5.	Admin Koordintor memantau laporan yang akan didisposisikan oleh Admin Pusat			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	3 hari	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Pusat	
TOTAL WAKTU					5 Hari		