

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



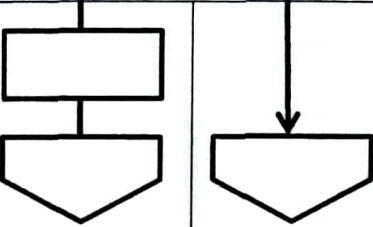
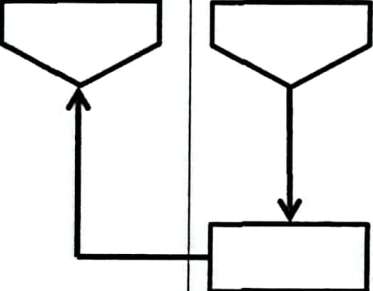
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN TANAH LAUT

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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<br>Kabupaten Tanah Laut<br><br><u>Drs. H. Husein Irianta</u><br>NIP. 196307201985031015 |
| BIDANG KOMUNIKASI SEKSI KEMITRAAN, PEMYIARAN<br>DAN INFORMASI PUBLIK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nama SOP                                                                                                                                                                                        | Pengelola Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin<br>Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung                                                                                                                           |
| <b>DASAR HUKUM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional<br>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!<br>2. Mampu mengoperasikan Komputer<br>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah |                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Keterkaitan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Peralatan/Perlengkapan</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator<br>2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. Komputer<br>2. Akses Internet                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Peringatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Pencatatan dan pendataan</b>                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti<br>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                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |

Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung

| NO. | AKTIVITAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PELAKSANA                                                                          |                    | MUTU BAKU                                                                          |          |                                                                  | KETERANGAN                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ADMIN KOORDINATOR                                                                  | PEJABAT PENGHUBUNG | PERSYARATAN                                                                        | WAKTU    | OUTPUT                                                           |                                                                                     |
| 1.  | Menerima Pengaduan melalui LAPOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ]     </pre> |                    | 1. Komputer<br>2. Akses Internet                                                   |          | Laporan pengaduan melalui LAPOR                                  |                                                                                     |
| 2.  | Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas</li> <li>- Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD)</li> <li>- Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia</li> <li>- Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang</li> <li>- Melakukan Pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor</li> <li>- Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran</li> <li>- Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR!-SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Aceh</li> <li>- Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan /perubahan disposisi</li> <li>- Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah</li> </ul> |                                                                                    |                    | 1. Komputer<br>2. Akses Internet<br>3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung) | 1-3 hari | Laporan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait | Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindak lanjuti |



|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                    |                |                                                                        |                                                                                                             |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.                 | Menginformasikan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grub whatsapp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Laporan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait                   | 5 menit        | Informasi tersampaikan kepada Pejabat Penghubung melalui Grup Whatsapp |                                                                                                             |
| 4.                 | Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima disposisi laporan Admin Koordinator</li> <li>- Memberi informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah</li> <li>- Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah</li> <li>- Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan</li> </ul> |  | 1. Komputer<br>2. Akses Internet<br>3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung) | 5-10 hari      | Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait                  | jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI |
| 5.                 | Memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                    | Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait                              | 10 hari        | Laporan selesai                                                        | (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai             |
| <b>TOTAL WAKTU</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                    | <b>10 Hari</b> |                                                                        |                                                                                                             |