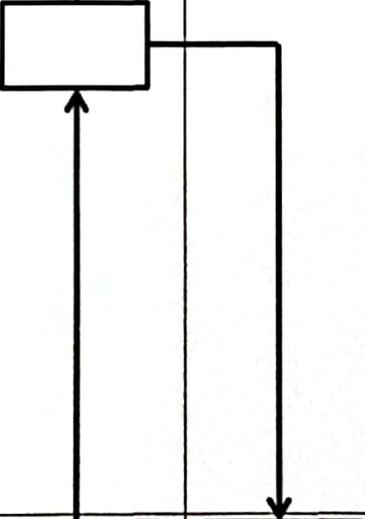
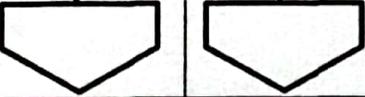


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)  
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b><br><b>KABUPATEN TANAH LAUT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 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>Dra. H. Husein Irianta</u><br>NIP. 196307201983031015 |
| <b>BIDANG KOMUNIKASI SEKSI KEMITRAAN, PEMYIARAN DAN INFORMASI PUBLIK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nama SOP                                                                                                                                                                                                                                                      | Pengelola Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung                                                                                                                              |
| <b>DASAR HUKUM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>6. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 118 Tahun 2020 Tentang Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR!</li> <li>2. Mampu mengoperasikan Komputer</li> <li>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah</li> </ol> |                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Keterkaitan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Peralatan/Perlengkapan</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator</li> <li>2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Akses Internet</li> </ol>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Peringatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Pencatatan dan pendataan</b>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li> <li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</li> </ol>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                    |

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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                    | 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                                                                   | 5 menit  | Informasi tersampaikan kepada                                    |                                                                                     |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |                                                                                                                                                  |                |                                                       |                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  | dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait                                                                                                  |                | Pejabat Penghubung melalui Grup Whatsapp              |                                                                                                             |
| 4.                 | <p>Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan :</p> <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> |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Akses Internet</li> <li>3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)</li> </ol> | 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> |                                                       |                                                                                                             |