


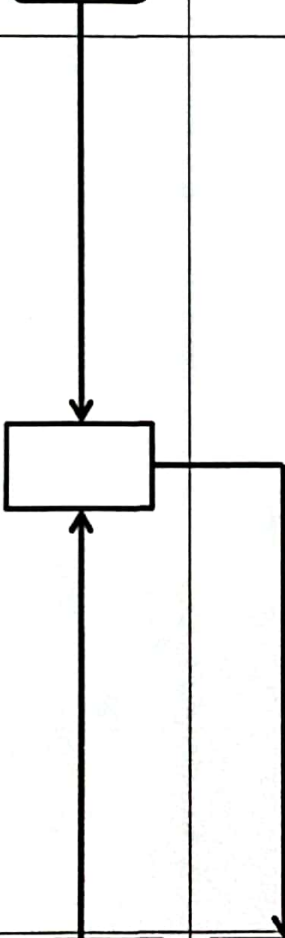




STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TANAH LAUT</p>	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	<p style="text-align: center;">Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut</p>  <p style="text-align: center;">Drs. H. Husein Irianta NIP. 195007201983031015</p>
<p style="text-align: center;">BIDANG KOMUNIKASI SEKSI KEMITRAAN, PEMYIARAN DAN INFORMASI PUBLIK</p>	Nama SOP	Pengelola Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung
<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) 	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
<p>Keterkaitan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator 2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 	<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akses Internet 	
<p>Peringatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<p>Pencatatan dan pendataan</p> <ol style="list-style-type: none"> 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			1. Komputer 2. Akses Internet		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2.	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> – Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas – Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) – Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia – Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang – Melakukan Pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor – Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran – Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR!-SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Aceh – Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan /perubahan disposisi – Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah 			1. Komputer 2. Akses Internet 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">- Menerima disposisi laporan Admin Koordinator- Memberi informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah- Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah- Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan	<pre>graph TD; A[Funnel] --> B{Diamond}; B --> A; B --> C[Rectangle];</pre>		<p>1. Komputer</p> <p>2. Akses Internet</p> <p>3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)</p>	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		<pre>graph TD; A[Rectangle];</pre>	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
TOTAL WAKTU					10 Hari		