


 <div>PROVINSI KALIMANTAN TENGAH</div> <div>DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK</div>	Nomor SOP	050/378/Bid.1/Dikominfo
	Tanggal Pembuatan	29 Agustus 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan oleh	<div><div>Pt. Kepala Dinas AGUS SISWADI Pembina Tk I NIP. 196802041990031007</div></div>
	Nama SOP	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik</div> <div>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</div> <div>3. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</div> <div>4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</div> <div>5. MOU dan PKS Antara KemenpanRB, KSP dan ORI Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)</div> <div>6. SE MenpanRB Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi SP4N LAPOR!</div> <div>7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah</div> <div>8. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 43 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah</div> <div>9.</div> <div>10.</div> <div>11.</div>	<div>1. Minimal SMA/ Sederajat</div> <div>2. Menguasai Tata Pembukuan</div> <div>3. Memiliki Pengetahuan Mengenai Pelayanan Prima</div> <div>4. Memiliki Tata Krama</div>	
Keterkaitan SOP	Peralatan/perlengkapan	
<div>1. SOP SP4N LAPOR!</div> <div>2.</div> <div>3.</div> <div>4.</div>	<div>1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja</div> <div>2. Term Of Reference</div> <div>3. Alat Tulis Kantor</div> <div>4. Jaringan Internet</div>	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<div>1.</div> <div>2.</div> <div>3.</div>	- Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy	

SOP SP4N LAPORI

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA					PENDUKUNG			Keterangan
		MASYARAKAT	SP4N LAPORI	ADMIN DAERAH	PEJABAT PENGHUBUNG	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Laporan/Aduan/Aspirasi Masyarakat yang masuk ke Aplikasi SP4N LAPORI					Laporan Masyarakat	Setiap saat	Laporan Lengkap		
2	Memverifikasi, Menelaah dan Mendisposisi Laporan ke Admin Instansi Daerah Masing Masing					Laporan Masyarakat	Pada hari dan jam kerja (1 - 3 Hari)	Laporan Lengkap Beserta data dukung		
3	Memverifikasi Laporan yang masuk serta Mendisposikannya ke Instansi yang berwenang paling lambat tiga hari setelah laporan/aduan/aspirasi tersebut masuk di aplikasi SP4N LAPORI (Proses Verifikasi).					Laporan Lengkap Beserta Data Dukung	Pada hari dan jam kerja, maksimal 3-5 hari	Laporan Lengkap Beserta data dukung		
4	Memberikan respon atau menanggapi laporan yang masuk sesuai kewenangan instansi tersebut paling lambat selama lima hari (Proses Tindak Lanjut).					Laporan Lengkap Beserta Data Dukung	Pada hari dan jam kerja, maksimal 5-10 hari	Laporan Lengkap Beserta data dukung		
5	Masyarakat yang telah menerima balasan terkait laporan yang telah disampaikan di perbolehkan menanggapi kembali balasan dari instansi terkait.					Laporan Lengkap Beserta Data Dukung		Tanggapan masyarakat atas laporan yang telah di balas oleh instansi terkait		
6	Laporan akan di tindaklanjuti sampai terselesaikan (Selesai)					Laporan Lengkap Beserta Data Dukung		Laporan yang sudah di tindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti selama 60 hari kerja maka laporan tersebut akan di teruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)		