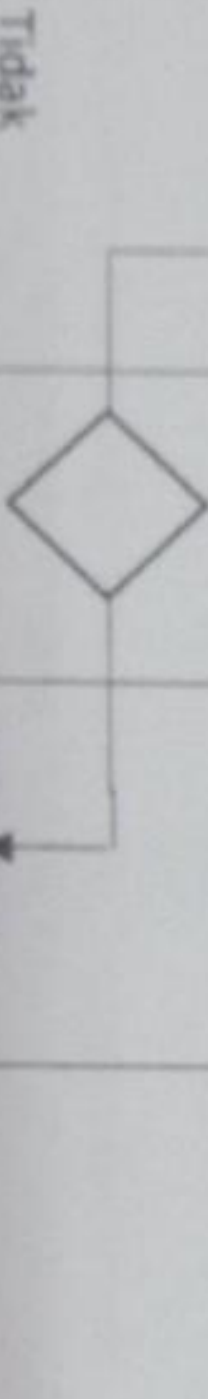




PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN ENREKANG

 PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN ENREKANG	NOMOR SOP	060/804/SETDA/2024
	TANGGAL PEMBUATAN	29 Januari 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISHKAN OLEH	SEKRETARIS DAERAH KAB ENREKANG
	NAMA SOP	LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGANDUAAAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN ENREKANG
	KUALIFIKASI PELAKSANAAN : 1. Dapat mengoperasikan computer; 2. Diutamakan bagi yang pernah memiliki pengalaman dibidang komunikasi dan informatika, serta memiliki sertifikasi teknologi informasi.	
DASAR HUKUM 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 jo Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembangunan dan Pengurusan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 14. Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kab. Enrekang.		
KETERKAITAN : Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten EnrekangTahun 2018-2023.	PERALATAN / PERLENGKAPAN : 1. Lembaran Kerja / Rencana Kerja; 2. Alat Tulis Kantor; 3. Komputer, Printer dan Scanner; 4. Jaringan Internet; 5. Ruang Kerja admin yang represif.	
PERINGATAN : Apabila Standar Operasional Prosedur tidak dilaksanakan, maka akan menghambat kelancaran tugas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Enrekang, agar dapat terlaksana dengan sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.	PENCATATAN PENDAPATAN Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy.	

KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BAKU		
	MASYARAKAT	ADMIN UTAMA LAPOR SP4N	ADMIN PENGHUBUNG SP4N SKPD	PEJABAT TERKAIT / KEPALA SKPD	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Masyarakat melakukan pengaduan aspirasi melalui saluran yang telah ditentukan						Melalui kanal lapor.go.id, SMS ke 1708 atau melalui jalur konvensional (tatap muka, telpon, surat, dan email)	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung, dan proses merupakan kewenangan pemerintah pusat
Memverifikasi menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Enrekang						Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung, dan proses merupakan kewenangan pemerintah pusat
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan kepejabat penghubung (Pada Perangkat Daerah sesuai dengan keputusan Bupati Enrekang yang ditetapkan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin						Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respond dan / atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Kabupaten						Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditidaktianjuti

KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BUKU		
	MASYARAKAT	ADMIN UTAMA LAPOR SP4N	ADMIN PENGHUBUNG SP4N SKPD	PEJABAT TERKAIT / KEPALA SKPD	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Tindak lanjut oleh Ombudsman bagi laporan yang tidak diproses lebih lanjut setelah mencapai batas waktu yang ditentukan						Laporan yang tidak ditindaklanjuti		Tindak lanjut dari laporan yang tidak ditindaklanjuti (jika 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai dan diterima oleh masyarakat, jika tidak ditindak lanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh system ke Ombudmas RI)
Jawaban direpson oleh admin/super admin untuk ditindak lanjuti kemasyarakat						Jawaban atas tindak lanjut laporan masyarakat	1-7 hari	Jawaban atas laporan masyarakat
Jawaban diterima masyarakat						Jawaban atas tindak lanjut laporan masyarakat		Jawaban atas laporan masyarakat

SEKRETARIS DAERAH
DR. H. BABA, SE, MM
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 NIP. 19681231 199403 1 105