

SOP SP4N LAPOR

 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SULAWESI TENGGARA	Nomor SOP	353/067/IX/2024
	Tanggal Pembuatan	30 September 2024
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	30 September 2024
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara  <u>Dr. M. Ridwan Badallah, S.Pd., MM</u> NIP. 19700319 1997021 001
Nama SOP	SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 3. PP No. 12 Tahun 2017 Tentang Bina Penyelenggaraan Pemda 4. Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Perpres No. 95 Tahun 2015 Tentang SPBE 6. Permen RB No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman SP4N LAPOR 7. Permendagri No. 9 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kemendagri Pemda	1. Si Hukum, Sospol, Ilmu Pemerintahan, Administrasi Negara 2. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR 3. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerah
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Penyelenggaraan Pelayanan Publik	- Alattuliskantor - Komputer - Printer - Jaringaninternet
Peringatan	Pencatatan&Pendataan
1. Jika Pengelolaan Pengaduan tidak dilaksanakan secara baik, maka kualitas pelayanan public tidak maksimal	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N LAPOR

No.	Kegiatan	PELAKSANA			MutuBaku			Keterangan
		LAPOR! SP4N LAPOR	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisi laporan ke admin instansi	<pre> graph TD A[] -- Ya --> B[] B -- Ya --> C{ } C -- Ya --> D[] C -- Tidak --> A D -- Tidak --> E{ } E -- Tidak --> C E -- Ya --> F[] </pre>				3-5 Hari	Laporab lengkap (detail dan data pendukung)	
2	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghug perangkat daerah/unit kerja, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke super admin				Laporab lengkap (detail dan data pendukung)	1-3 Hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan itu sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin instansi				Laporab lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 Hari	Laporan di tindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai, jika tidak di tindak lanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh system ke Ombusman RI)	
4	Pejabat penghug memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat				Laporan tidak lanjut tindakan	1-3 Hari		