

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR

 PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN	NOMOR SOP	:	500.12/506 /diskominfosandi
	TGL. PEMBUATAN	:	4 Maret 2024
	TGL. REVISI	:	-
	TGL. EFEKTIF	:	4 Maret 2024
	DISAHKAN OLEH	:	KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA  JONY BAKHMANN, S.T, M.Sc NIP. 19750608 200501 1 008
	NAMA SOP	:	PEGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Keterbuka 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengeloaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan PengaduanPelajaran Publik secara Nasional 7. Peraturan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 8. Peraturan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Mampu Memverifikasi dan Identifikasi Laporan Masyarakat 2. Mampu Mengelola Laporan Masuk di SP4N-LAPOR 3. Mampu Mendisposisi laporan Kepada Penjabat Penghubung (OPD) 4. Mampu Memberikan Tanggapan Jawaban terhadap Laporan Masyarakat
KETERIKATAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
SOP Pelaksanaan Kegiatan Admin Pemkab	1. Komputer/Leptop/Netbook 2. Koneksi dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
- Pengadaan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti - Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai.	- Semua pengaduan tercatat dan di arsipkan sebagai data elektronik dan manual

ALUR PEGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN NASIONAL	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	UNIT KERJA TERKAIT DI OPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan pengaduan, aspirasi dan permohonan informasi dari masyarakat.					Sistem dan Jaringan Internet	30 menit	Laporan pengaduan masuk	
2.	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan kepada Admin Instansi.					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) hari	Disposisi Laporan	
3.	Verifikasi dan Identifikasi laporan, apabila bukan kewenangan maka Laporan dikembalikan kepada Admin Nasional.					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) hari	Laporan	
4.	Disposisi Laporan kepada Pejabat Penghubung OPD.					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) jam	Disposisi Laporan	
5.	Menerima dan Meneruskan pengaduan ke Unit Kerja di OPD Berdasarkan Jenis Pengaduan.					Kajian dan Laporan	2 (dua) jam	Laporan Pengaduan	
6.	Memberikan Tanggapan / Jawaban Terhadap Laporan (aduan masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	1 (satu) jam	Laporan yang Ditindaklanjuti	Tanggapan dari OPD dapat diintervensi oleh admin instansi jika belum merespon laporan aduan masyarakat
7.	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut.					Laporan	1 (satu) jam	Laporan	Merekam aktifitas bersama instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator.