
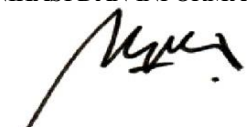












STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Jl. Letjend Panjaitan No. 234 Telp. (0332) 421707 Email: admin@bondowosokab.go.id Website: http://www.bondowosokab.go.id</p> <p>BONDOWOSO - 68216</p>	Nomor SOP	04 / SOP-SP4N-LAPOR!/II/2021
	Tanggal Pembuatan	Februari 2021
	Tanggal Revisi	--
	Tanggal Efektif	Februari 2021
	Disahkan Oleh	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,</p>  <p><u>KUKUH TRIYATMOKO, MM</u> Pembina Utama Muda NIP. 19610217199203 1 004</p>
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPORI	
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan	
<ol style="list-style-type: none"> 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 Keterbukaan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik o. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : S1, D3. 2. Pengetahuan : Bidang Pengawasan, Bidang Pelayanan Publik dan Informatika 	
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi SP4N LAPOR!	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / Laptop / Netbook 2. Koneksi dan Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 	
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti. 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai 	Semua prngaduan tercatat dan di arsipkan sebagai data elektronik dan manual	

ALUR PROSES PENGELOLAAN 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	10 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

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BONDOWOSO


KUKUH TRIYATMOKO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19610217199203 1 004