

KEPUTUSAN BUPATI KEPAHIANG
NOMOR
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PRNGELOLA PENGADUAN DAN
PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONALDENGANAPLIKASI LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG

STANDAR OPRASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR! PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG

 PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Bupati Kepahiang, TTD Dr.Ir. Hidayatullah Sajid,MM.,IPU
	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan :	
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 Informasi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public. 5. Peraturab Presiden Republic Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Public Nasional. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelyanan Publik Secara Nasional. 7. MoU dan PKS Antara KemenPANRB, KSP dan ORI tahun 2016 8. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah Ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1. Pendidikan : S2, S1, D3 2. Pengetahuan : Bidang Pengawasan, Bidang Pelayanan Publik dan Informatika	
Keterkaitan :	Peralatan/ Perlengkapan :	
Standar Oprasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!	1. Komputer/ Laptop/ Notebook 2. Koneksi Jaringan/ Akses Internet. 3. Alat Tulis Kantor	
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :	
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 pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual.	

ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN			MUTU BAKU			KET
		ADMIN KOORDINATOR	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	UNIT KERJA TERKAIT DI OPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan Dari Masyarakat Melalui Aplikasi lapor.go.id				Sistem dan Jaringan Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan Yang Masuk	
2.	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan Pejabat Penghubung				Sistem dan Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Disposisi Laporan	
3.	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, Jika Bukan Kewenangan Maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Koordinator.				Sistem dan Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Laporan	
4.	Disposisi Laporan Kepada Pejabat Penghubung OPD				Sistem dan Jaringan Internet dan PC	1 Jam	Disposisi Laporan	
5.	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja OPD Berdasarkan Jenis Pengaduan.				Kajian Laporan	2 Jam	Laporan Pengaduan	
6.	Memberiika Tanggapan/ Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)				Laporan Hasil Tindak Lanjut	1 Jam	Laporan Yang Ditindaklanjuti	Tanggapan dari OPD dapat diintervensi jika tanggapan dianggap belum menjawab laporan aduan masyarakat
7.	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut.				Laporan	1 Jam	Laporan	Merekam aktifitas bersama Instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator