



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN PENGADUAN
SP4N-LAPOR! ADMIN INSTANSI
OLEH
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SINTANG**

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**

Jalan M. Saad Nomor 1 Sintang 78611 Kalimantan Barat
Telepon 0565-2022933, Faksimile 0565-2022931, E-mail diskominfo.sintang.go.id

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG</p>	NOMOR SOP	500.12.11.2/782/DISKOMINFO-B.3
	TANGGAL PEMBUATAN	25 JULI 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	1 AGUSTUS 2024
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SELAKU PPID UTAMA
	NAMA SOP	PENERIMAAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! OLEH ADMIN INSTANSI
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional 3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman pengolahan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:
Masyarakat yang melakukan pengaduan pelayanan publik		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan yang tidak lengkap dan bukan kewenangan tidak dapat ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses tindaklanjut pengaduan tidak bisa dilaksanakan 		Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP PENERIMAAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! OLEH ADMIN INSTANSI

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Pelapor	Admin Nasional	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Persyaratan & Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan laporan dari berbagai kanal pengaduan (Laporan melalui situs lapor.go.id akan diteruskan ke admin nasional, sedangkan untuk laporan dari sub domain daerah akan langsung diteruskan ke admin instansi daerah terkait)						Biodata pelapor, Memiliki akun LAPOR!, Alamat Email, Nomor Telp, Identitas (Salah satu)	1 Hari	Laporan yang telah diterima oleh Pejabat Penghubung	Karena daerah mungkin memiliki kanal sub domain pengaduan layanannya masing-masing
2	Meneruskan laporan ke admin instansi melalui aplikasi SP4N-LAPOR!						Laporan yang telah disampaikan	Maks 3 hari kerja	Laporan yang telah direspon awal	
3	Menerima terusan laporan dari Admin Nasional						Laporan yang telah diteruskan	Maks 3 hari kerja	Laporan yang dicetak dan diserahkan	
4	Melakukan Verifikasi pada laporan yang diteruskan ke admin instansi (Apabila laporan tidak lengkap di kembalikan ke pelapor dan atau laporannya tidak sesuai / bukan wewenang di kembalikan ke admin nasional.						Laporan yang masuk ke Dashboard admin instansi	10 menit	Laporan yang terdisposisi ke Pejabat Eselon III/ IV yang berwenang	
5	Menerima Laporan dari admin instansi dan meneruskan ke pejabat pelaksana (apabila laporan tidak sesuai di kembalikan ke admin instansi)						Laporan yang telah ditelaah oleh admin instansi	10 Menit	Laporan yang telah terdisposisi dan di terima oleh Pejabat Penghubung	
6	Menyelesaikan laporan dan memastikan tindak lanjut kepada pelapor atas aduan aduan yang telah di buat.menentukan instansi perangkat daerah yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan						Laporan yang telah terdisposisi ke Pejabat Penghubung	5 Menit	laporan yang telah ditelaah, OPD/UJP yang menindaklanjuti laporan, dan Laporan yang telah mendapat jawaban	



Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sintang,

Drs. PAULINUS, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197006051991011002