



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

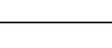
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
VERIFIKASI LAPORAN PENGADUAN ADMIN INSTANSI
OLEH
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SINTANG**

**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	500.12.11.2/783/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	VERIFIKASI LAPORAN PENGADUAN 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 pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Memiliki skill interpersonal 5. Memiliki integritas terhadap kerahasiaan informasi 6. Update terhadap perkembangan informasi
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:
Penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!		<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 3. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktifitas yang telah dibakukan dnn ditetapkan 4. Pelaksana tidak diperkenankan menjawab dengan jawaban normatif 		Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP VERIFIKASI LAPORAN PENGADUAN ADMIN INSTANSI

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Admin Nasional	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Persyaratan & Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Meneruskan laporan ke Admin Koordinator melalui aplikasi SP4N-LAPOR!				Laporan pengaduan masyarakat	Maks 3 hari kerja	Laporan pengaduan masuk	Karena daerah mungkin memiliki kanal sub domain pengaduan layanannya masing-masing
2	Menerima terusan laporan Pengaduan SP4N-LAPOR! dari Admin Nasional				Laporan yang masuk ke Dashboard Admin Koordinator	Maks 3 hari kerja	Laporan pengaduan ditindaklanjuti	
3	Memverifikasi dan mendisposikana laporan, dengan tahapan: a. Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas. b. Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan Benar (EYD). c. Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia. d. Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang. e. Melakukan Pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor. f. Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran. g. Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin SP4N-LAPOR! jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan pemerintah Daerah. h. Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/ perubahan disposisi. i. Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah.				Laporan pengaduan diverifikasi	Maks 3 hari kerja	laporan pengaduan di infokan kepada pejabat penghubung	
4	Menginformasikan pengaduan kepada pejabat penghubung melalui group whatapp				Laporan Pengaduan disposisi ke Perangkat Daerah terkait	10 menit	Laporan pengaduan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah	
5	Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan: a. Menerima disposisi laporan Admin Koordinator. b. Memberi Informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah. c. Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima. d. Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah. e. Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan.				Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	10 Menit	Laporan pengaduan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah	
6	Memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat.				Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	5 Menit	Laporan selesai	



Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sintang,

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