

PEMERINTAH KABUPATEN
MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)
TENTANG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SP4N-LAPOR!**

**PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



**PEMERINTAH KABUPATEN
MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

NOMOR SOP :
TGL. PEMBUATAN :
TGL. REVISI :
TGL. PENGESAHAN :
DISAHKAN OLEH :



**NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik SP4N LAPOR!**

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. MoU dan PKS antara KemenPANRB, KSP dan ORI
6. Surat Edaran Kemenpan RB Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah Ke Dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi di Bidang Komunikasi dan Informatika
2. Memiliki Kapasitas Pengetahuan Dasar Tentang TIK

Keterkaitan :

1. SOP alur dan Mekanisme Layanan SP4N LAPOR!

Peralatan / Perlengkapan :

1. Internet/ Aplikasi
2. ATK
3. Lembar kerja/rencana kerja dan anggaran
4. komputer, printer dan scanner

Peringatan :

Petugas pada masing-masing OPD dan Kecamatan yang sudah terintegrasi dengan sistem SP4N LAPOR! bertanggung jawab untuk menindaklanjuti aduan masyarakat melalui sistem.

Pencatatan dan Pendataan :

1. Catatan aduan disimpan sebagai data elektronik dan manual.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Admin Pusat	Admin Kabupaten	Perangkat Daerah	Kelengkapan	Waktu	Output yang dihasilkan	
1.	Pengaduan dari Masyarakat melalui web, sms maupun aplikasi lapor.go.id					Laporan masyarakat		Laporan Lengkap (detail data pendukung)	
2.	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id keanggotaan login (identitas) dan Admin pusat					Laporan Lengkap (detail data pendukung)		Laporan Lengkap (detail data pendukung)	
3.	Admin Kabupaten Majalengka mengirimkan notifikasi kepada Perangkat Daerah Melalui Pejabat Penghubung pada tiap Perangkat Daerah dan Jika pengaduan bukan berada dalam kewenangan admin Kabupaten, maka aduan akan dikembalikan kepada admin pusat					Laporan Lengkap (detail data pendukung)	2 hari	laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait	
4.	perangkat daerah menerima notifikasi Pengaduan				Laporan Lengkap (detail data pendukung)			laporan diterima instansi terkait	
5.	Perangkat Daerah memberikan tanggapan/jawaban atas pengaduan masyarakat melalui sistem lapor go id				Laporan Lengkap (detail data pendukung)	Maksimal 30 hari	jawaban		
6.	Admin Kabupaten Majalengka & Pusat menerima notifikasi atas tanggapan/jawaban Perangkat Daerah					Laporan Lengkap (detail data pendukung)		pemberitahuan	
7.	Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem lapor.go.id					Laporan Lengkap (detail data pendukung)	34 hari	Jawaban	