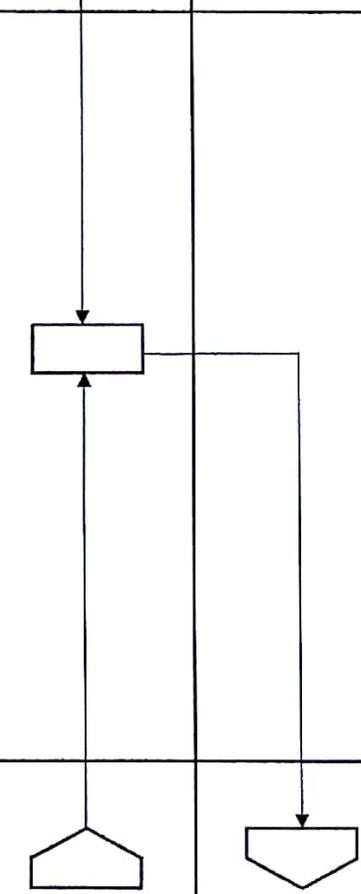


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	20/SOP-INFOKOM/2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MAKET 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur  HERMAN TONI, SE, ME Pembina TK/II (IV/b) MP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan melalui LAPORAN oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPORI Mampu mengoperasikan Komputer Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Akses Internet 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik 	

Pengelolaan pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung

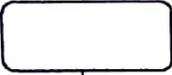
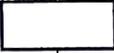
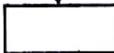
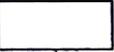
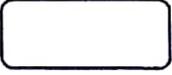
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN KOORDINATOR	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan melalui LAPOR			1. Komputer 2. Akses Internet		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2.	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang - Melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor - Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran - Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR-SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/ perubahan disposisi - Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah 			1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	1-3 hari	Laporan direspon dan/ atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindak lanjuti
3.	Meginformasikan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup Whatsapp			Laporan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	5 menit	Informasi tersampaikan kepada Pejabat Penghubung	

4.	<p>Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima disposisi laporan Adminis Koordinator - Memberikan informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah - Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah - Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan 	<pre> graph TD Start([Funnel]) --> Decision{Diamond} Decision --> End([End]) Decision --> Start </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akset Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung) 	5-10 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI	
5.	Memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat		<pre> graph TD Start([Funnel]) --> Decision{Diamond} Decision --> End([Rounded Rectangle]) </pre>	Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	10 hari	Laporan Selesai	(jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai
TOTAL WAKTU					10 hari		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)**

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	21 / SOP - INFOKOM / 2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MAY 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur HERMAN ANI, SE, ME Pembina TKI (IV/b) NIP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator 2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akses Internet 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik 	

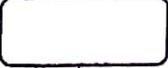
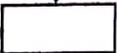
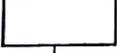
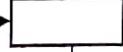
Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		TIM PENGADUAN	ADMIN KOORDINATOR	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan diterima melalui E-Pengaduan, SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Email, Surat dan datang langsung			Kanal SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Email, Surat dan datang langsung		Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	
2.	Laporan diverifikasi oleh tim Pengaduan			Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	1 hari	Kejelasan susbtansi laporan	
3.	Laporan disampikan kepada Admin Koordinator			Laporan yang telah jelas substansinya	1 hari	Laporan diterima oleh Admin	
4.	Admin menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR : Jika laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Koordinator menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Laporan diterima oleh Admin	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	
5.	Admin Koordinator memantau laporan yang akan didisposisikan aoleh Admin Pusat			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	3 hari	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Pusat	
TOTAL WAKTU					5 Hari		

**.STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)**

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	22 / SOP- INFOEDM / 2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MARET 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur HERMAN FORTI, SE, ME Pembina TK.I (I/V/b) NP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPORI 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator 2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akses Internet 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik 	

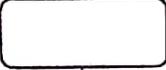
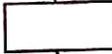
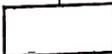
Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung

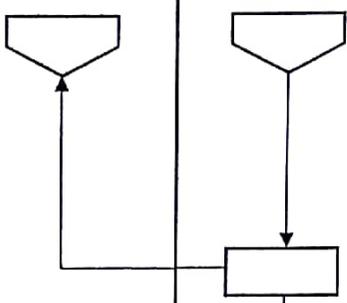
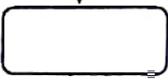
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		PENGELOLA PENGADUAN	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR			Kanal pengaduan internal diluar kanal LAPOR		Laporan pengaduan melalui kanal internal diluar kanal	
2.	Laporan diverifikasi			Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	1 hari	Kejelasan susbtansi laporan	
3.	Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung			Laporan yang telah jelas substansinya	1 hari	Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung	
4.	Pejabat penghubung menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	
5.	Pejabat Penghubung memantau Laporan yang akan didisposisikan oleh Admin Koordinator			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	3 hari	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Koordinator	
TOTAL WAKTU					5 Hari		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)

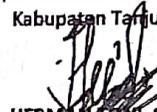
 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	23 / SOP - INFOKOM / 2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MARET 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur  <u>HERMAN BENI, SE, ME</u> Pemimpin TK.I (IV/b) NIP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPORI Mampu mengoperasikan Komputer Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Akses Internet 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik 	

Pengelolaan pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung

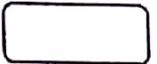
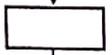
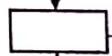
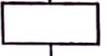
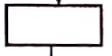
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN KOORDINATOR	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan melalui LAPOR			1. Komputer 2. Akses Internet		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2.	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang - Melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor - Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran - Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPORI-SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/ perubahan disposisi - Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah 			1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	1-3 hari	Laporan direspon dan/ atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen maka laporan tidak ditindak lanjuti
3.	Meginformasikan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup Whatsapp			Laporan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	5 menit	Informasi tersampaikan kepada Pejabat Penghubung melalui Grup	

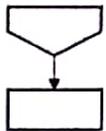
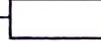
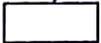
<p>4. Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima disposisi laporan Adminis Koordinator - Memberikan informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah - Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah - Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akset Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung) 	<p>5-10 hari</p>	<p>Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait</p>	<p>Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI</p>
<p>5. Memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat</p>			<p>Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait</p>	<p>10 hari</p>	<p>Laporan Selesai</p> <p>(jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai)</p>
<p>TOTAL WAKTU</p>				<p>10 hari</p>	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)

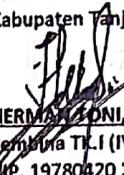
 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	24 / SOP- INFOKOM / 2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MARET 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur  HERMAN LANI, SE, ME Pembina TK. (IV/b) NIP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPORI Mampu mengoperasikan Komputer Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Akses Internet 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti Jika SOP Ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik 	

Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN KOORDINATOR	KEPALA SEKSI	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Mengkompilasi laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan					1. Komputer 2. Akses Internet	1 hari kerja	Semua laporan telah didapatkan	
2.	Mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Data laporan 4. Form Laporan Periodik	1 hari kerja	Laporan periodik telah disusun	
3.	Menyampaikan data laporan periodik kepada Kasi					Laporan Periodik	10 hari kerja	Laporan periodik telah disampaikan	
4.	Menerima dan memeriksa Laporan periodik					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan Periodik	1 hari kerja	Laporan telah diperiksa	
5.	a. Jika Laporan periodik telah sesuai, maka laporan di paraf untuk kemudian disampaikan kepada Kabid b. Jika Laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Koordinator untuk diperbaiki					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan Periodik	10 hari kerja	Laporan telah disampaikan	
6.	Menerima dan memeriksa Laporan periodik					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan Periodik	1 hari kerja	Laporan telah diperiksa	hardcopy
7.	a. Jika Laporan periodik telah sesuai, maka Kabid membuat surat pengantar dan memparaf laporan untuk kemudian disampaikan kepada Kadis b. Jika Laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Koordinator melalui Kasi untuk diperbaiki					1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan Periodik	10 menit	Laporan telah disampaikan	

8.	Menerima dan memeriksa Laporan					Laporan Periodik	1 hari kerja	Laporan periodik telah diperiksa		
9.	a. Jika Laporan periodik telah sesuai, maka Laporan periodik ditanda tangan untuk disampaikan kepada Bupati oleh Kabid b. Jika Laporan periodik tidak sesuai, maka dikepada Admin Koordinator melalui Kabid untuk diperbaiki					Laporan Periodik	10 menit	Laporan periodik telah ditanda tangan		
10.	Menerima laporan periodik yang telah ditanda tangan dan mengirimkannya kepada kasi untuk dikirimkan kepada Bupati					Laporan Periodik	10 menit	Laporan periodik		
11.	Menerima laporan periodik yang telah ditanda tangan dan mengirimkannya kepada Bupati					Laporan Periodik	10 menit	Laporan periodik telah disampaikan	Surat pengantar	
12.	Mengarsipkan laporan periodik					Laporan Periodik	10 menit	Laporan periodik telah diarsipkan		
TOTAL WAKTU								6 hari kerja		

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPORAN)**

 PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	25 / SOP - INFOKOM / 2020
	Tanggal Pembuatan	FEBRUARI 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	MARET 2020
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur  HERMAN ZONI, SE, ME Pembina T.I (IV/b) SIP. 19780420 200212 1 005
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan Komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah	
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator 2. Pengintegrasian seluruh Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan per 3 bulan kepada Bupati	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR dari Pejabat ADM Koorinator Kabupaten Tanjung Jabung Timur			Kanal pengaduan internal di akses oleh admin	15 menit	Pengaduan melalui kanal internal diluar kanal LAPOR	
2.	Laporan diverifikasi			Kanal pengaduan internal di akses oleh Admin	15 menit	pengaduan telah di verifikasi untuk di tindak lanjuti	
3.	Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung oleh admin untuk ditindak lanjuti			Pejabat penghubung mendapatkan	15 menit	Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung	
4.	Pejabat penghubung menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: Jika Laporan tersebut telah selesai ditindak lanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Hail tindak lanjut untuk di masukkan dalam aplikasi LAPOR	1-2 hari	Hasil tindak lanjut pengaduan	
5.	Admin Laporan menginput hasil tindak lanjut pengaduan untuk dimasukkan kedalam aplikasi LAPOR			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	15 menit	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Koordinator	
6.	Pejabat Penghubung memantau Laporan yang akan didisposisikan oleh Admin Koordinator			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	setiap bulan	Rekapitulasi laporan pengaduan	
		TOTAL WAKTU					