PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDURAL (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N/LAPOR OLEH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PELAKSANA (PPID)

DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN

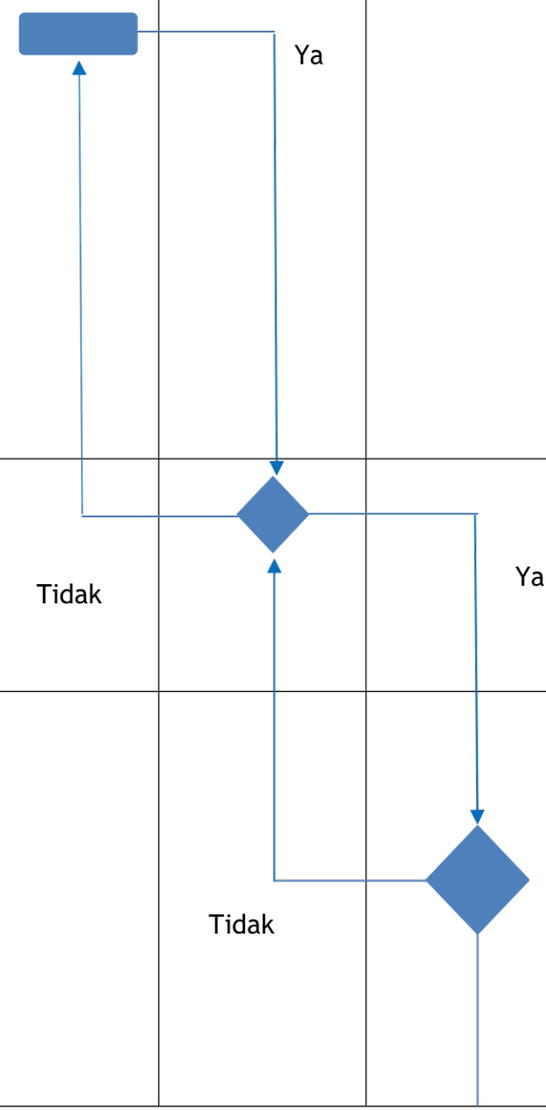
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN
Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
KH. Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Kota Serang Provinsi Banten
Telephone (0254) 267111 Faximale (0254) 267112 – www.disnakertrans.bantenprov.go.id

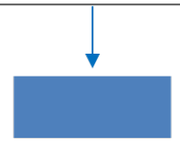
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PELAKSANA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN	Nomor SOP	000.8.3.3/07/DTKT/SOP-PPID/II/2024
	Tanggal Pembuatan	13 Februari 2024
	Tanggal Pengesahan	15 Februari 2024
	Disahkan Oleh	**KEPALA DINAS** **TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI** **PROVINSI BANTEN** **SEPTO KALINADI** Pembina Utama Madya NIP. 19680916 198903 1 010
	Nama SOP	**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N/LAPOR**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Peraturan Menpan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Tata Kelola Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten; 4. Keputusan Gubernur Nomor 489.1/Kep.50-Huk/2022 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten. 5. Surat Keputusan Kepala Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten Nomor. 300.2.11/Kep.010-DTKT/SK-PPID/II/2024 tentang penetapan pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Tahun 2024.	1. Sarjana Manajament Informasi dan Komunikasi, Sosial Politik, ilmu Pemerintah, Administrasi Negara, Hukum, 2. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N/Lapor 3. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerahp
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
1. SOP Penyelenggara Pelayanan Publik	1. Komputer serta Printer Scanner 2. Internet/ Jaringan Online 3. ATK
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
1. Bila Pengelolaan Pengaduan Tidak dilaksanakan secara baik, maka kualitas pelayanan public tidak maksimal	1. Tercatat pada laporan bulanan 2. Terlapor ke atasan, sebagai laporan rutin bulanan serta pelaporan tahunan dalam optimalisasi pelaksanaan pelayanan informasi publik

ALUR SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N/LAPOR

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		SP4N/ LAPOR	ADMIN INSTANSI	BIDANG/ UPTD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*	*(8)*	*(9)*
1	Memverifikasi dan men disposisikan laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi di teruskan ke bidang/ UPTD, jika tidak sesuai dengan kewenangan, di kembalikan ke admin PPID Induk (Diskominfo Statistik Persandian Provinsi Banten)		Ya			3-5 Hari	Laporan lengkap/ detail disertai data pendukung	
2	Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisikan laporan ke Bidang/ UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan/ UPTD Latihan Kerja Provinsi Banten	Tidak		Ya	Laporan lengkap/ detail disertai data pendukung	1-3 Hari	Laporan diberikan respond an/ atau diteruskan ke bidang/UPTD terkait	
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai dengan kewenangan instansi, namun apabila tidak sesuai/ bukan kewenangan instansi, maka akan dikembalikan ke admin PPID Induk.		Tidak		Laporan lengkap/ detail disertai data pendukung	5-10 Hari	Laporan ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh Sistem ke Ombusman RI)	



4	Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi/ PPID Pelaksana memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat				Laporan tindak lanjut aduan SP4N/Lapor	1-3 Hari		

Serang, 15 Februari 2024

KEPALA

DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

PROVINSI BANTEN

DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

SEPTO KALNADI

Pembina Utama Madya

NIP. 19680906 198903 1 010