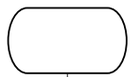
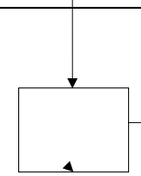
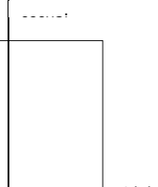
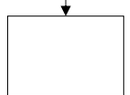
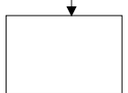
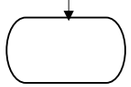
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAHAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN **DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**	**Nomor SOP**	**555/1932-DKISP.SP4NLAPOR!/2023**
	Tanggal Pembuatan	**4 Oktober 2023**
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	**6 Oktober 2023**
	Disahkan Oleh	**Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten** Nana Suryana, ST., M.Si. NIP : 19710624 199803 1 006
BIDANG PENGELOLAHAN INFORMASI DAN KEMITRAAN KOMUNIKASI	**Nama SOP :**	**Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR!**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyususunan Standar Operasional 4. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolahan pengaduan Pelayanan Publik 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 Pengelolalaan 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. Peraturan Daerah Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	1. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan komputer atau perangkat sejenis lainnya 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Mampu memahami regulasi terkait SP4N LAPOR!
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Penyelesaian Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! 2. Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR!	1. Komputer/Laptop 2. Internet 3. Gawai/Handphone
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1. Jika SOP ini tidak dijalankan maka evaluasi kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! tidak dapat dilakukan.	1. Laporan hasil disampaikan kepada Tim SP4N LAPOR! dan tersimpan secara *hard copy* maupun *soft copy*

SOP PENGELOLAAN PELAYANAN SP4N LAPOR!

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN SP4N LAPOR! PROVINSI	PEJABAT PENGHUBUNG	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari aplikasi SP4N LAPOR!			1. Komputer/Laptop, Gawai/Handphpone 2. Akses Internet	setiap hari	Aduan/laporan pengaduan melalui aplikasi	
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : - Memverifikasi laporan yang sudah lengkap dan jelas - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang - Melakukan Tunda untuk aduan/laporan yang kurang lengkap - Melakukan Arsip untuk laporan yang sama isi aduanya/laporanya - Melakukan pengiriman kembali kepada admin SP4N LAPOR! pusat jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Provonsi Banten - Melakukan Bukan Wewenang jika aduan/laporan tersebut merupakan ranah Pemerintah Kabupaten/Kota atau instansi lainnya. - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi - Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung Perangkat Daerah			1. Komputer/Laptop 2. Gawai/Handphone 3. Akses Internet 4. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	1-5 hari	Aduan/laporan telah didisposisikan kepada perangkat daerah	
3	Menginformasikan pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemprov Banten atau melalui jaringan pribadi (whatsapp pribadi) kepada admin SP4N LAPOR! perangkat daerah			Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	10 menit	Informasi tersampaikan kepada pejabat penghubung atau admin perangkat daerah melalui Whatsapp	
4	Jika aduan/laporan diterima melalui surat atu non by aplikasi SP4N LAPOR! maka dapat di input secara manual oleh pejabat penghubung atau admin perangkat daerah melalui form manual yang sudah tersedia pada aplikasi SP4N LAPOR!				15 menit		
5	Memberikan tanggapan/respon terhadap aduan/laporan jika sudah sesuai dengan kewenangannya serta menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan/laporan tersebut dengan disertai bukti dukung			Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	5 - 60 hari	Laporan ditindaklanjuti sesuai batas waktu yang telah ditentukan, jika melebihi dari 60 hari maka aduan/laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI (atas kesediaan pelapor)	