
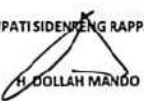













BUPATI SIDENRENG RAPPANG
 NOMOR 30 / 1 / TAHUN 2022
 TENTANG
 PENBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN
 DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
 PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN SIDRAP

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPORI PEMERINTAH KABUPATEN SIDRAP

| | | |
|--|---|--|
|  <p>PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA JL. HARAPAN BARU KOMPLEK SKPD KAB. SIDRAP</p> | Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif Disahkan Oleh |  <p>BUPATISIDENRENG RAPPANG H. DOLLAH MANDU</p> |
| <p>Dasar Hukum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi Instansi Pemerintah. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 45 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. 7. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 67 Tahun 2021 tentang susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat daerah Kabupaten Sidenreng Rappang (Berita Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2021 Nomor 67. | <p>Nama SOP</p> <p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : S1, D3. 2. Pengetahuan : Bidang Humas dan Informasi Komunikasi Publik 3. Memiliki kemampuan pengoperasian Komputer | <p>PENGLOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPORI</p> |
| <p>Keterangan :</p> <p>Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPORI</p> | <p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop/Notebook 2. Koneksi Jaringan / Akses Internet 3. Alat Tulis Kantor | <p>Pencatatan dan Pendataan :</p> |
| <p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti. 2. Jika SOP tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran tidak tercapai | <p>Semua pengaduan tercatat dan di arsipkan sebagai data elektronik dan manual</p> | |

**ALUR AKSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR
PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | |
|----|--|--|---|---|---|---|----------|-------------------------------|--|
| | | ADMIN NASIONAL | ADMIN INSTANSI | PEJABAT PENGHUBUNG OPD | UNIT KERJA TERKAIT OPD | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | KET |
| 1 | Menerima Pengaduan Dari Masyarakat melalui Aplikasi Lapor.go.id |  | | | | Sistem dan Jaringan Internet | 10 Menit | Laporan Pengaduan masuk | |
| 2 | Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan, kepada Admin Instansi |  |  | | | Sistem, Jaringan Internet dan PC | 1 Hari | Disposisi Laporan | |
| 3 | Verifikasi dan Identifikasi Laporan, jika bukan wewenang maka laporan dikembalikan kepada Admin Nasional | |  | | | Sistem, Jaringan Internet dan PC | 1 Hari | Laporan | |
| 4 | Disposisi Laporan Kepada Kepala Pejabat Penghubung OPD. | |  | | | Sistem, Jaringan Internet dan PC | 1 Jam | Disposisi Laporan | |
| 5 | Menerima dan meneruskan Pengaduan Ke unit Kerja OPD berdasarkan Inis Pengaduan | | |  |  | Kajian dan Laporan | 2 Jam | Laporan Pengaduan | |
| 6 | Memberikan Tanggapan /Jawaban terhadap Laporan (Aduan Masyarakat) | |  |  |  | Laporan Hasil Tindak lanjut (TL) | 2 Jam | Laporan Yang ditindak Lanjuti | Tanggapan Dari OPD Dapat diintervensi oleh Tim Admin jika tanggapan dianggap belum menjawab laporan aduan Masyarakat |
| 7 | Laporan Selesai dan Pencatatan Tindak Lanjut | |  | | | Laporan | 1 Jam | Laporan | |

BUPATI SIDENRENG RAPPANG,


W. DOLLAH MANDO