



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)**

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN REMBANG

JALAN GATOT SUBROTO NO. 8 REMBANG



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Nomor SOP	500.12.11.2/009/2024
Tanggal Pembuatan	23 September 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	24 September 2024
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  Drs. EC GANTIARTO St. Pembina Utama Muda NIP. 19651226 199401 1 001
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)

Dasar Hukum :








- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 03 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Kompetensi Pelaksana :

- 1 Pendidikan minimal Sarjana (S1) bidang Komunikasi / Teknik Informatika;
- 2 Mempunyai kemampuan untuk berkoordinasi dan berkomunikasi publik yang baik;
- 3 Memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang komuikasi publik / pengolahan informasi / analisis;
- 4 Mempunyai kemampuan dalam *handling complain* .

		Peralatan/Perlengkapan :	
		1.	<i>Komputer;</i>
		2.	<i>Akses Internet.</i>
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :	
1	Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti;	1	Nomor kontak Pejabat Penghubung teregistrasi dalam sistem SP4N-LAPOR;
2	Jika SOP ini tidak dijalankan, maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan.	2	Pejabat Penghubung dikelompokan berdasarkan tupoksi instans;
		3	Pesan pengaduan masyarakat diteruskan melalui aplikasi SP4N-LAPOR;
		4	Respon Pejabat Penghubung terhadap pengaduan masyarakat di catat dan di laporkan kepada Bupati Kabupaten Rembang setiap semester.

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)

No.	Uraian Prosedur	Admin SP4N-LAPOR Pemkab. Rembang	Perangkat Daerah	Mutu Baku			Keterangan
				Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Menerima pengaduan melalui media sosial (Instagram, Twitter, Youtube dan Tiktok), WhatsApp Pemkab. Rembang, Website Pemkab. Rembang, Website Laporgub Jateng dan Website SP4N-LAPOR).			1. Komputer; 2. Akses Internet.	Setiap saat	Aduan melalui berbagai <i>platform</i> resmi Pemkab. Rembang.	
2	Input manual pengaduan selain dari website SP4N-LAPOR ke website SP4N LAPOR.			1. Komputer; 2. Akses Internet; 3. Aduan lengkap (uraian dan data pendukung).	3 hari	Aduan yang masuk melalui <i>platform</i> selain dari website SP4N-LAPOR tercatat pada website SP4N-LAPOR.	
3	Memverifikasi dan mendisposisikan aduan dengan tahapan : -Verifikasi aduan yang relevan, lengkap dan jelas; -Menganonimkan atau merahasiakan, jika aduan mengandung data pribadi atau rahasia; -Mendisposisikan aduan ke perangkat daerah yang berwenang; -Melakukan pending untuk aduan yang kurang lengkap atau membutuhkan follow up kepada pelapor; -Mengubah aduan menjadi arsip untuk aduan yang tidak relevan; -Memfilter dan mengirimkan kembali aduan ke admin SP4N-LAPOR jika aduan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Rembang; -Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan atau perubahan disposisi; -Memonitor tindak lanjut dari perangkat daerah yang berwenang.			1. Komputer; 2. Akses Internet; 3. Aduan lengkap (uraian dan data pendukung).	3 hari	Aduan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah yang berwenang	Jika pelapor tidak melengkapi data atau dokumen, maka aduan tidak ditindaklanjuti
3	Menginformasikan pengaduan kepada perangkat daerah berwenang melalui WhatsApp Group.			Aduan direspon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah yang berwenang.	5 Menit	Informasi tersampaikan kepada perangkat daerah yang berwenang melalui WhatsApp Group.	
	Memberikan respon atas aduan dengan tahapan :				5 hari kerja (Aduan dengan klasifikasi permintaan informasi dan bersifat normatif)		

4	<ul style="list-style-type: none"> -Menerima disposisi aduan admin SP4N-LAPOR Pemerintah Kabupaten Rembang; -Memberi informasi aduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah; -Menyusun redaksi jawaban atas aduan yang diterima; -Melaporkan tindak lanjut aduan kepada kepala perangkat daerah; -Memfilter aduan dan mengirimkan permintaan disposisi ulang jika aduan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan. 		Aduan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang	14 hari kerja (Aduan dengan klasifikasi tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan)	Aduan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah.	
5	Input hasil tindak lanjut aduan ke sumber aduan selain Website SP4N-LAPOR.		Aduan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang.	1 hari	Aduan melalui <i>platform</i> selain website SP4N-LAPOR direspon.	
6	Memantau perkembangan tanggapan dari masyarakat.		Aduan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang.	10 hari	Menindaklanjuti tanggapan masyarakat.	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari masyarakat, maka aduan ditutup oleh sistem dan dianggap selesai.
7	Perangkat daerah melakukan publikasi terkait aduan yang telah diselesaikan pada <i>website</i> dan media sosial masing-masing.		Aduan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah yang berwenang dan sudah selesai.	1 bulan sekali	Konten aduan yang telah ditindaklanjuti pada <i>website</i> dan media sosial perangkat daerah.	
8				SELESAI		

Keterangan :		
1.		kegiatan mulai dan selesai
2.		proses atau kegiatan eksekusi
3.		kegiatan pengambilan keputusan