STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!
2024

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Alamat : JL. PRAMUKA RAYA NO. 11 A BELANTI, KOTA PADANG

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat Bidang Informasi dan Komunikasi Publik		Nomor SOP	:	555/489/Diskominfotik-2024
		Tanggal Pembuatan	:	11 Juni 2024
		Tanggal Revisi	:	
		Tanggal Efektif	:	
		Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik **Ir. Siti Aisyah, M.Si.** Pembina Utama Madya, IV/d NIP. 19670928 199203 2 002 Balai Sertifikasi Elektronik Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE
		Judul SOP	:	Pengelolaan pengaduan pelayanan publik Melalui aplikasi SP4N LAPOR!

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksnaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pelayanan Pengaduan Publik Nasional 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024P 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah	**1. Pejabat Pengelola Pengaduan** • Mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah; • Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N; • Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan; • Melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; • Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah; **2. Pejabat Penghubung** • Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya; • Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan; • Meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya; • Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;

	• Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; • Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan • Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana. **3. Pejabat Pelaksana** • Menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, • Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan; • Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan • Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
1. SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N Lapor!	1 Komputer/Laptop 2 Handphone 3 Jaringan Internet/Akses Data 4 Browser 5 ATK

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
1. Pengaduan yang tidak ditangani sesuai SOP dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses penyelesaian. 2. Pengaduan yang tidak diverifikasi dan ditindaklanjuti dengan tepat dapat mengakibatkan kesalahan dalam penanganan. 3. Pengelolaan data yang tidak sesuai SOP dapat menyebabkan kebocoran informasi pribadi pelapor, kehilangan data atau data tidak tercatat dengan baik.	Secara manual atau elektronik Evaluasi data laporan pengaduan

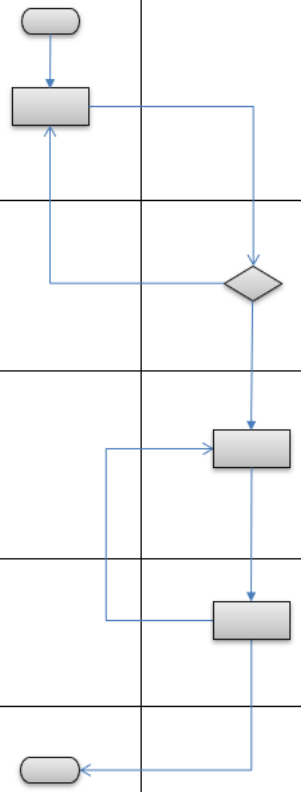
4. Tidak mengikuti SOP dapat menyebabkan kurangnya koordinasi antara instansi terkait dalam menangani pengaduan. 5. Tanpa SOP, evaluasi terhadap proses pengelolaan pengaduan mungkin tidak dilakukan secara rutin. 6. Jika pengaduan tidak dianalisis secara mendalam sesuai SOP, akar masalah mungkin tidak teridentifikasi dan diselesaikan sehingga Masalah yang sama terus berulang tanpa solusi jangka panjang. 7. Masyarakat menjadi tidak puas dan kepercayaan terhadap system pengaduan dan pemerintah daerah menurun.	

Tabel 1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan, melakukan telaah, memverifikasi serta memeriksa kelengkapan aduan			Aduan langsung dari berbagai kanal pengaduan dan aduan yang diteruskan dari Admin Nasional pengelola SP4N-LAPOR!	10 menit	Aduan telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	Apabila berkas aduan tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi
2	Mendisposisikan Aduan ke Pejabat Penghubung di Organisasi Perangkat daerah yang berwenang			Aduan yang telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	5 Menit	Aduan telah didisposisi	
3	Memberikan Respon Awal			Aduan yang telah didisposisi	1 hari kerja	Aduan telah mendapatkan respon awal	
4	Memeriksa jawaban Pejabat Penghubung			Aduan yang telah mendapatkan respon awal	5 Menit	Aduan telah diperiksa	Apabila aduan belum direspon, maka pejabat penghubung akan diingatkan oleh Admin Koordinator
5	Menjawab / Menindaklanjuti aduan			Aduan telah diperiksa	Maks 7 hari kerja (ringan), Maks 14 hari kerja (sedang), Maks 30 hari kerja (Berat)	Aduan mendapat tindak lanjut	
6	Memantau tanggapan balik dari pelapor			Aduan yang telah ditindaklanjuti	10 hari kerja sejak tanggapan terakhir	Aduan telah dipantau	Apabila ada tanggapan dari pengadu, maka pejabat penghubung akan dikonfirmasi kembali untuk memberikan tanggapan balik
7	Menutup Aduan			Aduan yang telah ditanggapi	5 menit	Aduan Selesai	Ombudsman akan menyelesaikan aduan yang tidak mendapat tindak lanjut selama lebih dari 60 hari

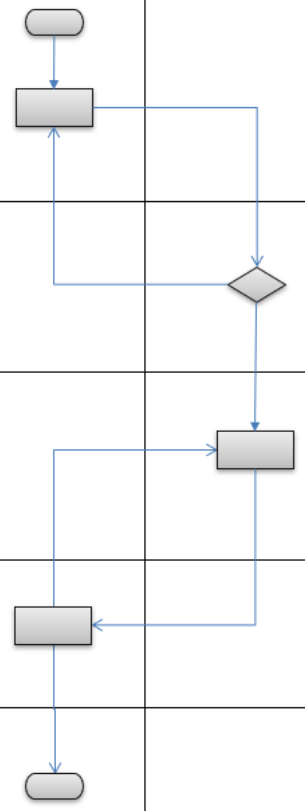
Tabel 2. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR! di Lingkup OPD

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan disposisi dan laporan dari masyarakat			Disposisi dan laporan	3 Hari	Disposisi dan Laporan	
2	Verifikasi wewenang			Disposisi dan laporan	5 Menit	Aduan Terdisposisi	
3	Memberikan respon/tanggapan atas laporan			Hasil verifikasi laporan	1 hari 5 hari 14 hari 60 hari	Respon / Tanggapan	Pejabat Penghubung memberikan respon tanggapan.
4	Memantau apakah ada tanggapan balik dari pelapor			Laporan yang telah direspon oleh OPD	10 hari	Tanggapan dari Pelapor	Apabila tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan akan diselesaikan sistem bila sudah melebihi 10 hari
5	Menutup Aduan / Aduan Selesai				5 Menit	Aduan Selesai	



Tabel 3. Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima disposisi dari Admin Instansi dan laporan dari masyarakat			Disposisi dan laporan	3 Hari	Disposisi dan Laporan	
2	Verifikasi wewenang			Disposisi dan laporan	5 Menit	Aduan Terdisposisi	
3	Memberikan respon/tanggapan atas laporan			Hasil verifikasi laporan	1 hari 5 hari 14 hari 60 hari	Respon / Tanggapan	Pejabat Pelaksana memberikan respon tanggapan.
4	Memantau apakah ada tanggapan balik dari pelapor			Laporan yang telah direspon oleh OPD	10 hari	Tanggapan dari Pelapor	Apabila tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan akan diselesaikan sistem bila sudah melebihi 10 hari
5	Menutup Aduan / Aduan Selesai				5 Menit	Aduan Selesai	



Tabel 4. Pengintegrasian Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Tim Pengaduan	Admin Instansi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Laporan melalui : surat, website, surat elektronik, faksimile, call centre, short message service (sms), media sosial, whistle blowing system, datang langsung dan aplikasi pengaduan lainnya.			Kanal pengaduan non SP4n-LAPOR yang tersedia	1 Jam	Laporan pengaduan via kanal non SP4N-LAPOR!	
2	Memverifikasi laporan			Laporan Pengaduan via kanal non LAPOR	3 Hari Kerja	Kejelasan substansi laporan (memenuhi kelayakan dan kelengkapan info.)	
3	Menerima Laporan yang telah diverifikasi			Laporan diterima oleh Admin	1 Jam	Rekapan Laporan pengaduan via kanal non SP4N-LAPOR!	
4	Menginput Laporan menggunakan form manual SP4N-LAPOR!			Laporan diterima oleh Admin	3 Jam	Laporan terinput ke aplikasi SP4N-LAPOR!	
5	Menginformasikan nomor kode tracking hasil input pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada Pengadu			Laporan terinput ke aplikasi SP4N-LAPOR!	1 Jam	ID Tracking pengaduan terkirm ke pengadu	