|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA** **DAN STATISTIK**Jl. Ir. Juanda Nomor: 198 Telp/Fax ( 0352 ) 3592999PONOROGO | NOMOR SOP | 1.3.3.2 |
| TANGGAL PEMBUATAN | 02 Januari 2020 |
| TANGGAL REVISI |  |
| TANGGAL EFEKTIF | 02 Januari 2020 |
| DISAHKAN OLEH | **KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK****KABUPATEN PONOROGO****Drs.H. NAJIB SUSILO, M.M**Pembina Utama MudaNIP. 19621017 198710 1 002 |
| **BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI****SEKSI LAYANAN INFORMASI PUBLIK** | **SOP SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!)**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DASAR HUKUM** |  | **KUALIFIKASI PELAKSANA** |
| 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; dan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 1 Seri C);
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 80 Seri E
 |  | 1. S12. Mampu mengoperasikan komputer |
| **KETERKAITAN** |  | **PERALATAN / KELENGKAPAN** |
| SOP Pelaksanaan Aplikasi LAPOR |  | 1. Komputer atau *notebook* dengan sistem operasi Windows, Linux, atau MacOS dan terhubung ke jaringan Internet dengan baik
2. Mozilla Firefox minimum versi 4.0 (sangat direkomendasikan) ataupun Google Chrome minimum versi 10.0, atau *browser* favorit anda.
3. Koneksi jaringan ke Internet
 |
| **PERINGATAN** |  | **PENCATATAN DAN PENDATAAN** |
| Jika SOP SP4N-LAPOR tidak dilaksanakan dengan baik dan benar maka kegiatan dimaksud tidak akan mencapai sasaran |  | Disimpan sebagai data elektronik dan manual |

PROSEDUR

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **AKTIVITAS** |  **PELAKSANA** |  | **MUTU BAKU** | **KETERANGAN** |
| **Masyarakat** | **Sistem dan Admin Pusat** | **Admin Kominfo**(Pejabat Narahubung) | **Satuan Kerja** | **Instansi Vertikal** | **KELENGKAPAN** | **WAKTU** | **OUTPUT** |  |
| 1 | Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID***https://lapor.go.id/*** |  |  |  |  |  | Komputer, Jaringan Internet |  | Adanya aduan |  |
| 2 | Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan *id.* Keanggotan *login* (identitas) dan Admin Pusat (Kementrian) mengirimkan notifikasi kepada Pejabat Narahubung/Admin Kominfo berdasarkan kategori pengaduan |  | 2 |  |   |  | Sistem | 1 Menit |  |  |
| 3 | Admin Kominfo/Pejabat Narahubung mengirimkan laporan kepada Satuan Kerja Instansi Vertikal berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID |  |  | 3 |  |  | Email dan pemberitahuan | 1 Hari | Pesan |  |
| 4 | Satuan Kerja / Instansi Vertikal menerima Laporan masalah dari Pejabat Narahubung |  |  |  | 4 | 4 | Email dan pemberitahuan |  |  |  |
| 5 | Satuan Kerja / Instansi Vertikal memberikan tanggapan / jawaban kepada Admin Kominfo / Pejabat Narahubung |  |  |  | 5 | 5 | Email dan pemberitahuan | 1 hari | Adanya jawaban |  |
| 6 | Admin Kominfo / Pejabat Narahubung meneruskan tanggapan kepada Sistem |  | 6 | 6 |  |  | Sistem | 1 Menit |  |  |
| 7 | Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun Admin Pusat di website : ***https://lapor.go.id/*** | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |