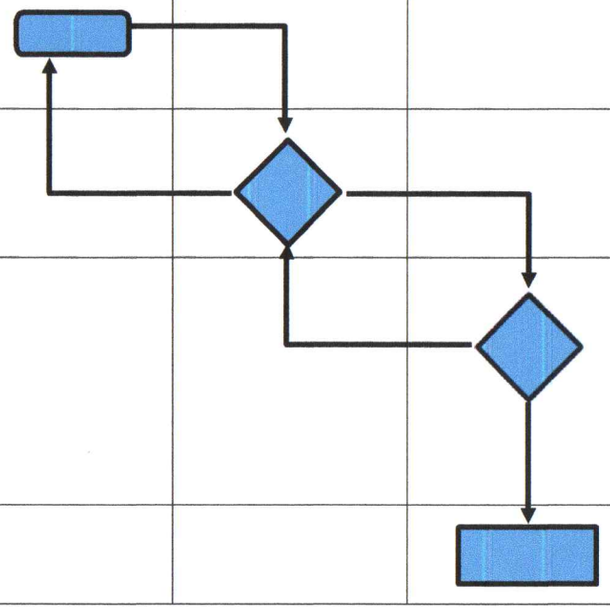
PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

Nomor SOP	188/019 /404.314/2023
Tanggal Pembuatan	2 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	3 Januari 2023
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI **WAHYU SRI KUNCORO, A.P** Pembina Utama Muda NIP. 19750122 199403 1 002
Nama SOP	**Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR!)**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksanaan**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 5. Peratutan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tenatang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Bupati Nomor 195 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Ngawi; 8. Keputusan Bupati Ngawi Nomor 102 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Bupati Ngawi Nomor 66 tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan serta Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Kabupaten Ngawi.	1. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk pelaksanaankegiatan ini 2. Menguasai pengunaan Aplikasi SP4N-LAPOR 3. Memahami tugas dan fungsi Perangkat Daerah
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
1. SOP LAPOR!-SP4N	1. Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Smartphone dan Printer
Apabila pengelolaan pengaduan yang dilaporkan masyarakat tidak dilaksakan dengan baik, maka berpotensi mengakibatkan pelayanan publik tidak akan optimal dan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.	

SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

No.	Aktivitas	Pelaksana			Standar Mutu			Keterangan
		Admin SP4N-LAPOR! Pusat	Admin SP4N-LAPOR! Daerah	Admin SP4N-LAPOR! OPD/Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi ke admin daerah					3-5 hari	Laporan Lengkap (detail dan ada data pendukung)	
2.	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan ,jika sesuai kewenangan diteruskan ke admin OPD untuk selanjutnya diteruskan ke pejabat penghubung, jika tidak sesuai kewenangan aduan di kembalikan ke admin pusat				Laporan Lengkap (detail dan ada data pendukung)	1-3 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait	
3.	Pejabat penghubung /admin OPD memberikan respon awal jika sesuai kewenangan akan ditindak lanjuti, jika bukan kewenangan dikembalikan ke admin daerah				Laporan Lengkap (detail dan ada data pendukung)	5-10 hari	Laporan ditindaklanjuti, untuk permintaan informasi selama 5 hari, jika pengaduan tidak berkadar pengawasan selama 14 hari dan jika pengaduan berkadar pengawasan selama 60 hari, dan jika sampai 60 hari tidak ditindaklanjuti maka oleh sistem akan diteruskan ke Ombudsman RI	
4.	Pejabat penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat				Laporan Tindak Lanjut	1-3 hari		

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI

WAHYU SRI KUNCORO, A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19750122 199403 1 002