



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Jalan Teuku Umar No. 43 Ngawi Kode Pos : 63211

Tlp. (0351) 749050 Fax. (0351) 749050 E-mail : kominfo@ngawikab.go.id

Website : <https://kominfo.ngawikab.go.id/>

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN NGAWI

NOMOR 188/ ~~1103~~ /404.314/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI
PUBLIK DAN DOKUMENTASI SERTA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (SP4N-LAPOR)

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN NGAWI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kelancaran penyelenggaraan pelayanan public secara berdaya guna dan berhasil guna, perlu ditetapkan standar pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Ngawi tentang Standar Pelayanan Publik (Spp) Pengelolaan Layanan Informasi Dan Dokumentasi Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara

- Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
 17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
 18. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 19. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 4 Tahun 2009 tentang Transparansi Dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah ((Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2009 Nomor 04);
 20. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2016 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 220);
 21. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2017 Nomor 04).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN DOKUMENTASI DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)
- KESATU : Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana dictum KESATU terdiri dari :
- a. SPP Pengelolaan Layanan Informasi Publik;
 - b. SPP Pengajuan Keberatan Atas Permohonan Informasi Publik; dan
 - c. SPP Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).
- KEDUA : Lembar Standar Pelayanan Publik (SPP) yang tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari Penetapan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngawi
pada tanggal 2 Juni 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN NGAWI



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

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

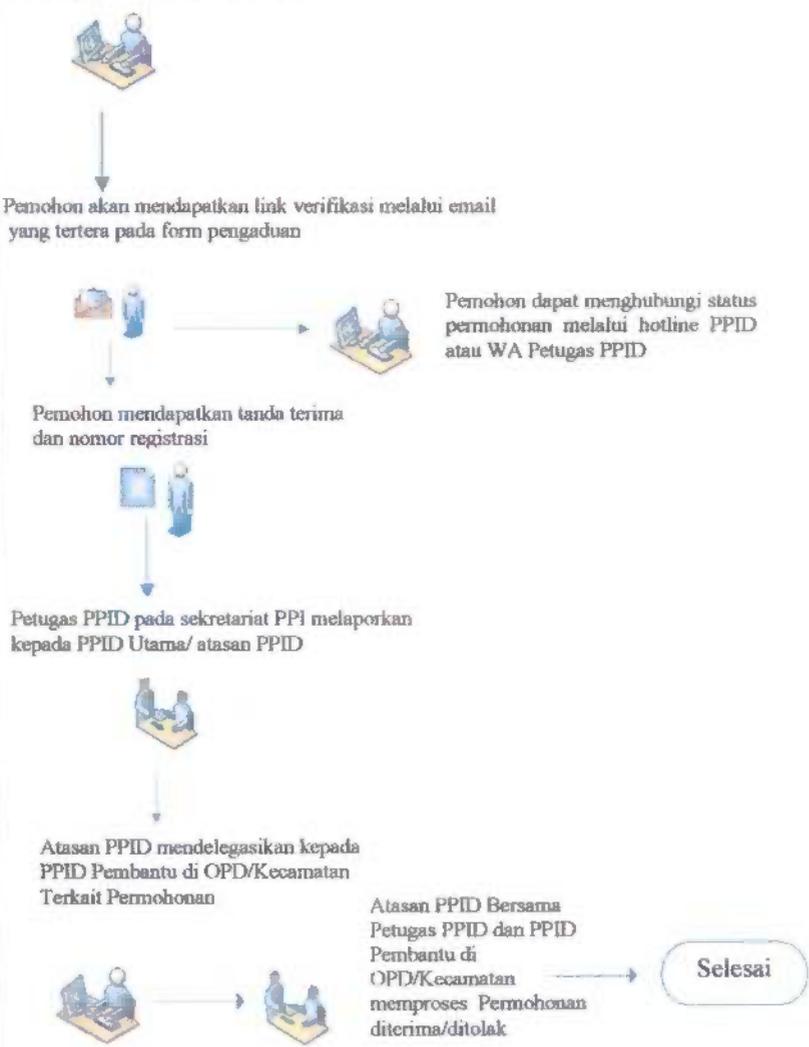
1. Bagian Organisasi Sekretariat Kabupaten Ngawi.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 188/1103/404.314/2022
TANGGAL : 2 Juni 2022

A. Nama Produk Layanan : Permohonan Informasi dan Dokumentasi PPID Kab. Ngawi
Unit Penyelenggara : PPID Kab. Ngawi

1. LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon</p> <p>b) Mengisi Formulir Permohonan Informasi dan Dokumentasi dan mencantumkan tujuan/kebutuhan permohonan informasi secara jelas</p> <p>c) Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan melalui https://ppid.ngawikab.go.id/</p>  <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p> <p>Pemohon dapat menghubungi status permohonan melalui hotline PPID atau WA Petugas PPID</p> <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi</p> <p>Petugas PPID pada sekretariat PPI melaporkan kepada PPID Utama/ atasan PPID</p> <p>Atasan PPID mendelegasikan kepada PPID Pembantu di OPD/Kecamatan Terkait Permohonan</p> <p>Atasan PPID Bersama Petugas PPID dan PPID Pembantu di OPD/Kecamatan memproses Permohonan diterima/ditolak</p> <p>Selesai</p> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://ppid.ngawikab.go.id/ - Pos dengan mengisi formulir permohonan informasi yang dapat diunduh di https://ppid.ngawikab.go.id/

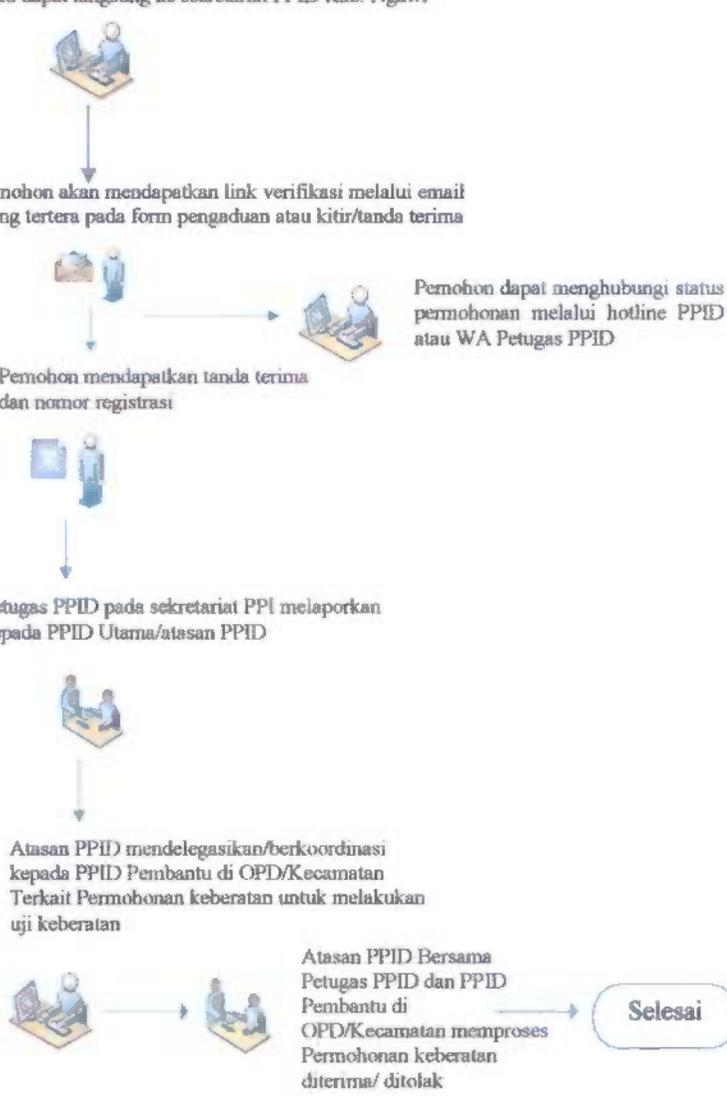
		<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan secara tertulis b. Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan c. Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email atau Ketika menyerahkan dokumen d. Petugas memproses permohonan e. Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban f. Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email g. Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu verifikasi pengaduan maksimal 10 hari bisa diperpanjang 7 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi 2. Salinan Dokumentasi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar No. 43 Ngawi – Jawa Timur 63211 b. Tel/fax : 0351 749050 c. Email : ppidkabngawi@ngawikab.go.id 2. Melakukan Pengajuan penolakan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Perda No. 4 Tahun 2009 tentang Transparansi dan

		<p>Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. SK BUPATI Nomor 188/28.c/404.033/2019 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Ruang Tunggu 2. Ketersediaan Loker Pelayanan 3. ketersediaan toilet 4. Ketersediaan Komputer, printer+ photo copy + scanner 5. Memiliki jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi publik 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 3. Memiliki hak akses sistem layanan PPID Kabupaten Ngawi 4. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi 5. Memiliki kontak perwakilan masing-masing PPID pembantu di OPD, Kecamatan dan instansi terkait
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan PPID (Sekretaris Daerah Kabupaten Ngawi); 2. PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 3. PPID Pembantu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi (Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 4. Koordinator PPID (KepalaBidang Informasi dan Komunikasi Publik).
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Administrator : 1 (satu) orang - Approver : 1 (satu) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali); b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untukmenjaga kinerja layanan prima.

2. LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a) Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon</p> <p>b) Mengisi Formulir Permohonan Informasi dan Dokumentasi dan mencantumkan tujuan/kebutuhan permohonan informasi secara jelas</p> <p>c) Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan keberatan melalui https://ppid.ngawikab.go.id/ atau dapat langsung ke sekretariat PPID Kab. Ngawi</p>  <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan atau kitir/tanda terima</p> <p>Pemohon dapat menghubungi status permohonan melalui hotline PPID atau WA Petugas PPID</p> <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi</p> <p>Petugas PPID pada sekretariat PPI melaporkan kepada PPID Utama/atasan PPID</p> <p>Atasan PPID mendelegasikan/berkoordinasi kepada PPID Pembantu di OPD/Kecamatan Terkait Permohonan keberatan untuk melakukan uji keberatan</p> <p>Atasan PPID Bersama Petugas PPID dan PPID Pembantu di OPD/Kecamatan memproses Permohonan keberatan diterima/ ditolak</p> <p>Selesai</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - https://ppid.ngawikab.go.id/ - Pos dengan mengisi formulir permohonan informasi yang dapat diunduh di https://ppid.ngawikab.go.id/ - Pertanyaan secara tertulis Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email atau Ketika menyerahkan dokumen Petugas memproses permohonan Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu uji keberatan maksimal 30 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	1. Informasi 2. Salinan Dokumentasi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar No. 43 Ngawi – Jawa Timur 63211 b. Tel/fax : 0351 749050 c. Email : ppidkabngawi@ngawikab.go.id 2. Melakukan Pengajuan penolakan atas Permohonan keberatan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku 3. Menerima tanggapan atas penolakan keberatan dari pemohon (Surat penolakan atas keberatan dari pemohon maksimal harus diterima sekretariat PPID maksimal 14 hari)

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Perda No. 4 Tahun 2009 tentang Transparansi dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi; 12. SK BUPATI Nomor 188/28.c/404.033/2019 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/	1. Ketersediaan Ruang Tunggu

	atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ketersediaan Loker Pelayanan 3. ketersediaan toilet 4. Ketersediaan Komputer, printer+ photo copy + scanner 5. Memiliki jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi publik 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 3. Memiliki hak akses sistem layanan PPID Kabupaten Ngawi 4. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi 5. Memiliki kontak perwakilan masing-masing PPID pembantu di OPD, Kecamatan dan instansi terkait
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan PPID (Sekretaris Daerah Kabupaten Ngawi); 2. PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 3. PPID Pembantu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi (Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 4. Koordinator PPID (KepalaBidang Informasi dan Komunikasi Publik).
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Administrator : 1 (satu) orang - Approver : 1 (satu) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali); b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

Nama Produk Layanan : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
 Layanan Aduan dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
 Kabupaten Ngawi

3. SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki nomor telp aktif • Memiliki email aktif
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the complaint handling process. It starts with a complainant reporting an issue. The process involves receiving the complaint, verifying it, investigating it, and resolving it. It also includes payment and evaluation stages. A legend at the bottom left defines symbols: a red circle for 'Permintaan informasi' (Information request), a blue circle for 'Tindak lanjut tanpa pengawasan' (Follow-up without supervision), and a green circle for 'Tindak lanjut dengan pengawasan' (Follow-up with supervision).</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Jangka waktu verifikasi pengaduan maksimal 3 hari kerja - Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; - Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	SP4N LAPOR!
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana Pengaduan: Website, Android / IOS app</p> <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : www.lapor.go.id</p> <p>Alur Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengakses www.lapor.go.id untuk membuat akun dengan login Kemudian menuliskan isi pengaduan atau SMS melalui nomor 1708 2. Admin Lapor Kabupaten Ngawi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar memverifikasi

	laporan dan mendisposisi ke OPD terkait 3. Admin OPD terkait melaporkan ke kepala dinas 4. Kepala Dinas menginstruksikan kepada tim internal OPD untuk menindaklanjuti laporan 5. Pelapor mendapat notifikasi pelaksanaan tindak lanjut 6. Pelapor dapat memberikan umpan balik jika tindak lanjut dirasa kurang memuaskan 7. Tindak lanjut Kembali dari OPD terkait 8. Selesai
--	---

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Perpres no. 76/2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 4. Permenpanrb no. 46/2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 5. SK Bupati Ngawi Nomor 188/102/404.012/B/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan serta Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer, HP berbasis android atau ios 2. terdapat jaringan internet 3. WA Group admin Lapor dari semua OPD atau instansi terkait
3	Kompetensi Pelaksana	
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi dan; 2. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi
5	Jumlah Pelaksana	Pejabat Pengelola SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang Admin SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Aduan Pelapor akan ditindaklanjuti sesuai aduan/laporan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan data pelapor b. Jaminan kualitas tindak lanjut
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali). b. Termasuk dalam penilaian MCP KPK c. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
 INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
 KABUPATEN NGAWI**



WAHYU SRI KUNCORO, A.P

Pembina Utama Muda

NIP. 19750122 199403 1 002