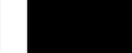


 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p>	Nomor SOP	112. /SOP.DINAS-KW.112/2024
	Tanggal Pembuatan	Januari 2021
	Tanggal Revisi	November 2024
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	 
PRANATA HUBUNGAN MASYARAKAT AHLI MUDA	NAMA SOP	PENGELOLAN PENGADUAN SP4N-LAPOR
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Surat Keputusan Bupati Bangkalan Nomor 188.45/291/Kpts/433.013/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Bangkalan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami alur kerja sistem SP4N LAPOR 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi pemerintah daerah 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon 2. Admin Koordinator 3. Pejabat Penghubung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akses internet 3. Aplikasi lapor.go.id 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan monitoring dilakukan oleh Kemendagri berdasarkan persentase tindak lanjut laporan dan rata-rata lamanya tindak lanjut 	Mencatat seluruh laporan yang masuk ke dashboard SP4N-LAPOR Kab. Bangkalan	

SOP Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Admin Koordinator	Pranata Humas Ahli Muda	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan melalui SP4N-LAPOR				Komputer dan akses internet	5 menit	Panel admin SP4N LAPOR	
2	Verifikasi laporan dan data pendukung			tidak	1. Komputer dan akses internet 2. Laporan lengkap dan data pendukung	1 – 3 Hari	Laporan terverifikasi	Jika data pendukung tidak lengkap, laporan tidak dapat diverifikasi
3	Disposisi laporan kepada OPD terkait				1. Komputer dan akses internet 2. Laporan lengkap dan data pendukung	5 Menit	Laporan diteruskan ke OPD terkait	
4	Menginformasikan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp				Laporan diteruskan kepada OPD terkait	5 menit	Informasi tersampaikan kepada pejabat penghubung	
5	Memberikan tanggapan/tindak lanjut				1. Komputer dan akses internet 2. Laporan lengkap dan data pendukung	5 – 10 Hari	Laporan telah ditindaklanjuti OPD	Jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu 60 hari kerja, maka laporan akan diteruskan ke Ombudsman RI
6	Memantau perkembangan laporan dan feedback dari pelapor				Laporan telah ditindaklanjuti OPD	10 Hari	Laporan selesai	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan akan selesai otomatis

