

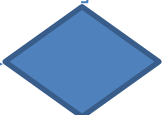
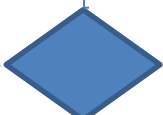
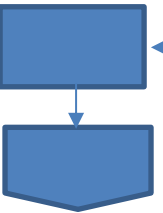
**PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

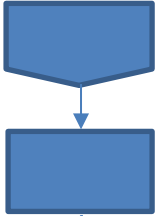
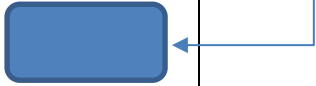
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI FITUR FORM MANUAL
APLIKASI SP4N-LAPOR!**

 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PROBOLINGGO	Nomor Standar Operasional Prosedur	SOP/P5.1.2/7/425.113/2024
	Tgl Pembuatan	29 Juli 2024
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	29 Juli 2024
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo  Dr. AMAN SURYAMAN, AP., M.M. Pemula Utama Muda NIP. 13751206 199412 1 001
	Nama Standar Operasional Prosedur	Pengelolaan Pengaduan melalui Fitur Form Manual Aplikasi SP4N-LAPOR!

Dasar Hukum 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik; 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Walikota Nomor 168 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo	Kualifikasi Pelaksanaan 1. Memahami mekanisme dan tata cara pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah dalam pengelolaan pengaduan.
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik 2. SOP Pengelolaan Pengaduan	Peralatan/Perlengkapan 1. Komputer/ Laptop 2. Akses Internet 3. Smartphone 4. Aplikasi lapor.go.id 5. Formulir pengaduan dan tanggapan
Peringatan 1. Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka Admin Pusat berhak mengintervensi Admin Instansi 2. Apabila prosedur tidak dilaksanakan selama batas waktu yang ditentukan (hari kerja), maka Admin Instansi berhak mengintervensi Admin PD/Pejabat Penghubung.	Pencatatan dan Pendataan

Pengelolaan Pengaduan melalui Fitur Form Manual Aplikasi SP4N-LAPOR!

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Pejabat Penghubung Perangkat Daerah	Bidang Terkait	Persyaratan	Waktu	Output	
1.	Pelapor mengajukan pengaduan melalui (Tatap Muka, WA Pengaduan, Email, Surat, Media Sosial, Website, Telepon, Radio, Call Center 112)				Aduan Pelapor	10 Menit	Laporan pengaduan melalui kanal lokal	
2.	Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian aduan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah. Jika belum sesuai, maka aduan dikembalikan ke Pelapor untuk melengkapi data atau menyampaikan aduan ke Admin Instansi untuk didisposisikan ke Perangkat Daerah terkait. Jika data dan bukti dukung (jika diperlukan) telah sesuai, maka akan disampaikan ke Bidang terkait				1. Aduan 2. Data pendukung (jika ada)	10 Menit	Laporan pengaduan direspon atau ditolak	Pengaduan yang Bukan Kewenangan Perangkat Daerah dapat diteruskan kepada Admin Instansi untuk didisposisikan kepada Perangkat Daerah Terkait
3.	Memeriksa laporan pengaduan apakah sudah sesuai dengan kewenangan atau tidak. Jika tidak sesuai, maka akan dikembalikan kepada Pejabat Penghubung. Jika sesuai, maka akan memberikan tanggapan (tindak lanjut) sesuai substansinya dan melampirkan dokumentasi penyelesaian aduan (jika ada)				1. Aduan 2. Data pendukung (jika ada)	10 Menit	Laporan pengaduan direspon atau ditolak	Jika pengaduan tidak sesuai, Bidang terkait dapat mengembalikan kepada Pejabat Penghubung
3.	Menginput laporan pengaduan beserta hasil tindak lanjut dari Bidang terkait ke dalam Aplikasi SP4N-LAOR! melalui fitur Form Manual				1. Laporan pengaduan 2. Hasil Tindak Lanjut 3. Komputer 4. Internet 5. Akun LAPOR!	5 Menit	Hasil tindak lanjut	Pejabat Penghubung dapat menginput aduan dan hasil tanggapan ke dalam Form Manual pada LAPOR!

4.	Menyampaikan hasil tanggapan (tindak lanjut) kepada Pelapor melalui kanal lokal				1. Komputer; 2. Akses Internet; 3. Kanal lokal	5 Menit	Hasil tindak lanjut	Pejabat Penghubung dapat menyampaikan hasil TL kepada Pelapor melalui kanal lokal yang digunakan saat melapor dan mengenalkan Aplikasi LAPOR!
5.	Menerima hasil tanggapan (tindak lanjut) aduan melalui : pesan WhatsApp, Telepon, Chat Pribadi Media Sosial, dll.				Hasil tindak lanjut	5 Menit	Laporan selesai	Pelapor dapat menanggapi hasil tindak lanjut yang diberikan
	TOTAL WAKTU					45 Menit		