

	NOMOR SOP	02/SOP/416-113/2018
	TGL. PEMBUATAN	8 Januari 2018
	TGL. REVISI	8 Januari 2018
	TGL. EFEKTIF	8 Januari 2018
PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO Jl. A Yani No. 16 Telp. (0321) 391268 MOJOKERTO	DISAHKAN OLEH	 DR. HOAKH. JAZUN, SH. MSI NIP. 19650705 199003 1 011
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	NAMA SOP	LAPOR! – SP4N PENGADUAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan public 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam lingkungan penyelenggara 2. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N ke pejabat penghubung OPD untuk ditindaklanjuti 3. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. Penyelesaian pengaduan mengacu pada ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan public pada setiap Instansi	1. Perangkat Komputer 2. Jaringan Internet 3. Website 4. Peralatan Alat Tulis
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika tidak dilaksanakan sesuai SOP, maka Proses penyusunan Lapor – SP4N ini tidak akan berjalan lancar	Target, Realisasi dan persentase Capaian Kinerja

URAIAN PROSEDUR LAPOR! – SP4N PENGADUAN

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		TIM ADMIN	PEJABAT PENGHUBUNG/ADMIN OPD	LAPOR!SP4N	INPUT	WAKTU	OUTPUT	
1.	Penyaluran pengaduan			1	Hasil telaah		Laporan pengaduan	
2.	Telaah Lanjutan	2			Data Laporan	3 hari	Dokumen yg berisi : 1. Identitas jelas pengadu 2. Uraian keluhan 3. Tempat, waktu penyampaian	Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Koordinasi Tim Koordinasi terdiri dari pengelola LAPOR!SP4N, Admin, serta pejabat penghubung di tiap UPT/Satker
3.	Mengkonfirmasi dan mengklarifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan	3			Hasil telaah	14 hari	- Kelengkapan data laporan dan pendukung - Penyelesaian Laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan	- Dikoordinasikan oleh ketua tim pelaksana - Pelapor diminta untuk melengkapi dokumen atau laporan <u>tidak ditindaklanjuti</u> - Hasil dari telaah lanjutan, <u>konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan</u>
4.	Kepala Dinas memerintahkan pejabat terkait dalam OPD untuk menyusun telaah atas pengaduan		4	5	Hasil telaah dan data pendukung	Maks 60 hari 14 hari	Laporan hasil tindak lanjut Penyelesaian Laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan	- Laporan diteruskan kepada Admin LAPOR!-SP4N UPT/Inspektorat untuk ditindaklanjuti dalam 60 hari - Laporan yang secara substansi bersifat sistemik dan tidak dapat diselesaikan dalam 60 hari diteruskan LAPOR!-SP4N Nasional
5.	Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan	6			Laporan hasil penyelesaian pengaduan	30 menit	Dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan	- Statistik kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan diinformasikan dalam LAPOR!-SP4N

	NOMOR SOP	01/SOP/416-113/2018
	TGL. PEMBUATAN	8 Januari 2018
	TGL. REVISI	8 Januari 2018
	TGL. EFEKTIF	8 Januari 2018
PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO Jl. A Yani No. 16 Telp. (0321) 391268 MOJOKERTO	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  DR. H. AKH. JAZULI, SH. MSI NIP. 19650705 199003 1 011
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	NAMA SOP	PENYELESAIAN PENGADUAN DARI PEJABAT/PENGHUBUNG/ADMIN OPD

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan public 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Menguasai teknis penyusunan SAKIP 2. Memiliki pemahaman tentang sistematika dan teknis penyusunan SAKIP 3. Memiliki pemahaman tentang RPJMD, LKPJ, RKPD dan Perda APBD 4. Memahami Laporan Realisasi Anggaran Program
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. Penyelesaian pengaduan mengacu pada ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan public pada setiap Instansi	1. Perangkat Komputer 2. Jaringan Internet 3. Website 4. Peralatan Alat Tulis
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika tidak dilaksanakan sesuai SOP, maka Proses penyusunan Lapor – SP4N ini tidak akan berjalan lancar	Target, Realisasi dan persentase Capaian Kinerja

URAIAN PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN DARI PEJABAT/PENGHUBUNG/ADMIN OPD

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		TIM ADMIN	PEJABAT PENGHUBUNG/ ADMIN OPD	SEKRETARIS/ KABID/KASI	KEPALA DINAS	INPUT	WAKTU	OUTPUT	
1.	Tim admin menerima pengaduan dan meneruskan pada admin OPD terkait	1				Data laporan pengaduan	1 hari	Laporan pengaduan	
2.	Admin OPD menyampaikan pengaduan pada Sekretaris		2			Data laporan	3 hari 5 hari	- Hasil telaah lanjutan - Penyelesaian permintaan informasi dan keluhan	Dikoordinasikan oleh Pejabat Penghubung/Admin OPD
3.	Sekretaris meneruskan kepada Kepala Dinas			3		Hasil telaah	3 hari 14 hari	- Kelengkapan data laporan dan pendukung - Penyelesaian Laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan	- Dikoordinasikan oleh Pejabat Penghubung - Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan
4.	Kepala Dinas memerintahkan pejabat terkait dalam OPD untuk menyusun telaah atas pengaduan				4	Hasil telaah dan data pendukung	Maks 60 hari 14 hari	Laporan hasil tindak lanjut Penyelesaian Laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan	- Jawaban dapat langsung diberikan kepada pelapor - Jika memerlukan pemeriksaan lapangan ditindaklanjuti dalam 60 hari

5.	Kabid/Kasi/Pejabat yang ditunjuk, menyusun telaah atas pengaduan								
6.	Kepala Dinas menyetujui telaah untuk diteruskan pada admin OPD								
7.	Mengirim jawaban kepada pelapor/Tim Admin							Penyelesaian Laporan pengaduan	Mengirim jawaban kepada pelapor/Tim Admin
8.	Pelapor/Tim Admin							Register pengaduan sudah di telaah	

