

PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Seksi : Layanan Informasi Publik

Dasar Hukum :

- 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Berbasis Elektronik
- 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- 8 Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muara Enim

Keterkaitan :

- 1 Pelayanan Informasi Publik dan Tata Cara Permohonan Informasi Publik

Peringatan :

- 1 Apabila pengaduan terhadap pelayanan publik yang disampaikan tidak sesuai dengan ketentuan, maka permohonan tidak dapat dipenuhi.

Nomor SOP :

Tgl. Pembuatan :

Tgl Revisi :

Tgl Efektif :

Disahkan Oleh

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Arifan Arifanardi, AP., M.Si

Bebina Utama Muda

NIP. 19740720199311 1 001

Nama SOP

Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!)

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik
2. Memahami Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Memahami pengetahuan pengelolaan pengaduan pelayanan publik (P4)

Peralatan / Perlengkapan :

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. ATK
4. Akses Internet

Pencatatan dan Pendataa :

data tercatat dalam statistik pada aplikasi LAPOR! dan hardcopy pada sekretariat (admin Kabupaten)

SOP Pelayanan Pengaduan Publik (SP4N-LAPOR)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			Ket	
		Pelapor (Publik/masyarakat)	Admin Kabupaten	Pejabat Penghubung Instansi	Pejabat Pelaksana	Pejabat Penghubung APIP	Inspektorat / APIP Kabupaten	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pelapor menyampaikan keluhan/aduan/kritik/saran/aspirasi/permintaan informasi melalui SP4N-LAPOR!								data laporan aduan	-	laporan telah diperiksa kelengkapan jenis, kronologis, tempat kejadian dan siap disposisi	
2	Melakukan verifikasi atas informasi serta Mengidentifikasi Subjek dan Objek Pengaduan serta kelengkapan data dukung. Setelah data dukung lengkap, mendistribusikan laporan yang disampaikan pelapor kepada pejabat penghubung instansi yang berwenang berdasarkan jenis pengaduan								data dukung laporan, laporan terdistribusi	maksimal 2 hari	laporan terverifikasi dan telah dilimpahkan ke pejabat penghubung	Jenis Pengaduan : 1. Pengaduan Tidak berkadar Pengawasan di distribusikan ke Pejabat Penghubung Perangkat Daerah. 2. Pengaduan Berkadar pengawasan di distribusikan ke Pejabat Penghubung Inspektorat / APIP Kabupaten
3	Jenis Pengaduan berkadar pengawasan diterima oleh Pejabat Penghubung dan diteruskan ke APIP Kabupaten untuk ditindaklanjuti kemudian menyampaikan tanggapan pengaduan kepada pejabat penghubung APIP Kabupaten								laporan terverifikasi dan siap ditindaklanjuti	maksimal 60 hari	laporan terverifikasi dan telah dilimpahkan ke Pejabat Penghubung Inspektorat / APIP Kabupaten	
4	Jenis Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan diverifikasi oleh Pejabat Penghubung dan mendistribusikan pengaduan ke pejabat pelaksana terkait pengaduan pelapor								laporan terverifikasi dan siap ditindaklanjuti	1 hari	Surat pemohon dengan lembar disposisi yang telah diisi Sekdin dan Kadin ke Kabid PDIPS	Pejabat penghubung berkoordinasi dengan bidang/pejabat pelaksana terkait pada instansi baik secara lintas program (internal instansi) maupun koordinasi dengan antar instansi, masa tindaklanjut tergantung dengan seberapa besar lingkup aduan yang disampaikan pelapor (SLG <= 5 hari)
5	Pejabat Pelaksana menelaah, melakukan tindak lanjut serta menyampaikan tanggapan pengaduan kepada pejabat penghubung. APIP memonitor proses tindak lanjut dari instansi, apabila tidak ditindaklanjuti maka akan merekomendasikan ke Bupati untuk diberikan teguran kepada instansi yang bersangkutan								laporan dalam bentuk surat melalui SP4N-LAPOR!	maksimal 12 hari	Laporan dari pejabat pelaksana telah menindaklanjuti dan memberikan tanggapan pengaduan pelapor	Tanggapan Pelapor atas tanggapan dari pejabat pelaksana dapat disampaikan dalam jangka waktu paling lama 10 hari, apabila dalam waktu 10 hari pelapor tidak memberikan tanggapan kembali maka pengaduan selesai dan ditutup.
6	Selanjutnya pejabat peghubung memberikan respon kepada pelapor melalui SP4N-LAPOR!									1 hari		
7	Pelapor menerima jawaban dari Pejabat Penghubung. Apabila ada komentar atau tidak puas atas jawaban dari pejabat penghubung maka pejabat penghubung dapat melanjutkan jawaban pada kolom tindak lanjut								jawaban tindak lanjut dari pejabat penghubung	1 hari kerja	komentar/pertanyaan terkait masalah/ungkapan terima kasih pada kolom tindaklanjut	
8	Pelapor menerima jawaban dan diberikan pilihan untuk membubuhkan rating atas jawaban tindak lanjut								laporan ditutup oleh pelapor/by sistem	1 hari kerja	statistik pengaduan	laporan berkala disampaikan setiap 3 bulan
9	admin kabupaten menyusun laporan pengelolaan pelayanan publik (P4) dan melaporkan ke Bupati								statistik pengelolaan pengaduan dan draft surat tindak lanjut	2 hari kerja		