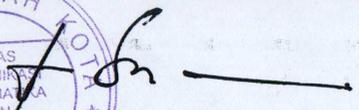


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!



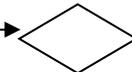
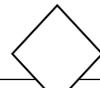
**DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN  
PERSANDIAN KOTA  
YOGYAKARTA**

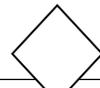
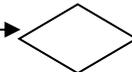
<b>Nomor SOP</b>	:
<b>Tanggal Pembuatan</b>	: 4 September 2023
<b>Tanggal Revisi</b>	: 7 September 2023
<b>Tanggal Pengesahan</b>	: 18 September 2023
<b>Disahkan oleh</b>	: Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian   <b>Ignatius Trihastono, S.Sos., M.M.</b> <b>NIP. 196907231996031005</b>
<b>Nama SOP</b>	: Pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPORI

<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li><li>3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2017 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Pemerintah Kota Yogyakarta</li><li>4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik S-1 bidang Statistika, Ekonomi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Hukum, Teknologi Informasi, Teknik Informatika, Manajemen Teknik Informatika, diutamakan S2 Magister Statistik/ S2 Statistika Terapan/ S2 Ilmu Komunikasi/ S2 Manajemen Komunikasi/ S2 Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan/ S2 yang serumpun</li><li>2. Ketua Tim Kerja Layanan Informasi dan Pengaduan D-III atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan</li><li>3. Pengolah Data dan Informasi: D-III Administrasi Perkantoran, D-III Teknik Komputer, D-III Teknik Informatika</li></ol>
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP pengelolaan pengaduan melalui Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada Jogja Smart Service (JSS)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Jaringan internet</li><li>3. Smartphone</li></ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Surat Elektronik</li> <li>3. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Telepon</li> <li>4. SOP Pengelolaan pengaduan melalui Layanan Perpesanan</li> <li>5. SOP pengelolaan pengaduan melalui Akun resmi media sosial</li> <li>6. SOP Pengelolaan pengaduan dengan Datang Langsung ke Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Alat tulis kantor (ATK)</li> <li>5. Printer</li> </ol>
<p><b>Peringatan:</b></p>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan:</b></p>
<p>Jika tidak tepat waktu dalam merespon pengaduan masyarakat, akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Kota Yogyakarta.</p>	<p>-</p>

**SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!**

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		
		Pelapor	Admin Perangkat Daerah/Pejabat Penghubung	Admin Pusat /Instansi	Admin Nasional SP4N LAPOR	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Pelapor mengirimkan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR atau website www.lapor.go.id					Komputer/ HP		Laporan	
2.	Mendisposisikan pengaduan ke Admin Instansi					Komputer/ HP	1 x 3 hari	Laporan	
3.	a. Menerima Aduan masuk dari Pelapor b. Melakukan Verifikasi (Tolak atau Terima Aduan)					Komputer/ HP	1 x 3 hari	Laporan	
4.	Menerima laporan yang didisposisikan Admin Instansi					Komputer/ HP	1 x 3 hari	Laporan	
5.	Menindaklanjuti laporan yang diterima dengan cara: 1. Memberi respon awal 2. Mengerjakan tindak lanjut dari laporan dan mengoordinasi laporan di internal unit kerja (paling lambat 5 hari dari proses disposisi)					Komputer/ HP/ Pihak Ketiga	1 x 5 hari	Laporan	
6.	selesai					Komputer/ HP	- 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa		



wewenang  
bukan wewenang

							<p>pengaduan dan pemeriksaan lapangan; - 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; - 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--