



**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENYELESAIAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!  
OLEH  
PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SINTANG**

**PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**

Jalan M. Saad Nomor 1 Sintang 78611 Kalimantan Barat  
Telepon 0565-2022933, Faksimile 0565-2022931, E-mail [diskominfo.sintang.go.id](mailto:diskominfo.sintang.go.id)

 <b>PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG</b>	NOMOR SOP	500.12.11.2/784/DISKOMINFO-B.3
	TANGGAL PEMBUATAN	25 JULI 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	1 AGUSTUS 2024
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SELAKU PPID UTAMA
NAMA SOP	<b>PENYELESAIAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!</b>	
<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 Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolalaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> <li>8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR!</li> <li>2. Mampu mengoperasikan Komputer</li> <li>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah</li> <li>4. Memiliki skill interpersonal</li> <li>5. Memiliki integritas terhadap kerahasiaan informasi</li> <li>6. Update terhadap perkembangan informasi</li> </ol>
<b>KETERKAITAN:</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
Penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR!		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> </ol>
<b>PERINGATAN:</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan yang tidak lengkap dan bukan kewenangan tidak dapat ditindaklanjuti</li> <li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses tindaklanjut pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li> <li>3. Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktifitas yang telah dibakukan dnn ditetapkan</li> <li>4. Pelaksana tidak diperkenankan menjawab dengan jawaban normatif</li> </ol>		Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

**SOP PENYELESAIAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!**

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Pejabat Penghubung	Penanggung Jawab (Pimpinan Perangkat Daerah)	Pejabat Pelaksana	Persyaratan & Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima disposisi laporan dan Admin Instansi melalui aplikasi				Laporan yang telah terdisposisi ke Pejabat Penghubung	5 menit	Laporan yang telah diterima oleh Pejabat Penghubung	
2	Memberikan respon awal terhadap laporan melalui aplikasi				Laporan yang telah terdisposisi	Maks 3 hari	Laporan yang telah direspon awal	
3	Mencetak laporan dan menyerahkan kepada Pimpinan Perangkat Daerah untuk didisposisi				Laporan yang telah diberikan respon awal	5 menit	Laporan yang dicetak dan diserahkan	
4	Mendisposisi laporan ke Pejabat Pelaksana (kepala bidang/bagian/inspektur pembantu atau jabatan fungsional yang disetarakan) sesuai kewenangannya				Laporan pada aplikasi yang telah dicetak	5 menit	Laporan yang terdisposisi ke Pejabat Eselon III/ IV yang berwenang	
5	Menjawab laporan secara lisan/ tertulis				Laporan terdisposisi pimpinan	Permintaan informasi dan pengaduan bersifat normatif (5 hari kerja), tidak berkadar pengawasan (14 hari kerja), berkadar pengawasan (60 hari kerja)	Laporan yang telah mendapat jawaban	Dilakukan cek lapangan apabila diperlukan
6	menyerahkan laporan yang telah dijawab kepada Pejabat Penghubung untuk di input ke aplikasi SP4N-LAPOR!				Laporan yang telah mendapat jawaban	10 menit	Laporan yang telah diserahkan ke Pejabat Penghubung	
7	Menginput Jawaban dari pejabat berwenang ke dalam aplikasi dan melampirkan data dukung (jika ada)				Laporan yang diserahkan oleh Pejabat Penghubung	10 menit	Jawaban laporan diinput di aplikasi	
8	Melakukan pengecekan apakah laporan yang telah dijawab mendapatkan tanggapan dari pelapor melalui aplikasi				Laporan yang telah mendapatkan jawaban dari instansi yang berwenang	Setiap hari selama 10 hari kerja sejak jawaban terakhir	Laporan yang telah dicek	
9	Menutup laporan melalui aplikasi				Laporan yang telah dicek	5 menit	Laporan Selesai	



Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Sintang,

Drs. PAULINUS, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197006051991011002