



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)
TINDAK LANJUT ADUAN PADA PEJABAT PENGHUBUNG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Nomor SOP	555 / 03 / IKP / XII / 2018
Tanggal Pembuatan	28 Desember 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	28 Desember 2018
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  RIANOVA, SH Pembina Utama Madya NIP. 19621105 198903 1 015
Nama SOP	Tindak Lanjut Aduan Pada Pejabat Penghubung

Dasar Hukum :

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam aplikasi LAPOR!-SP4N.

Kualifikasi Pelaksana :

Umum, minimal SLTA sederajat

Keterkaitan :

1. Internal dan Eksternal

Peralatan/Perlengkapan :

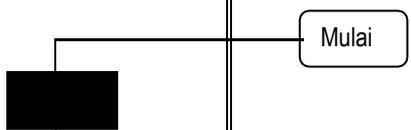
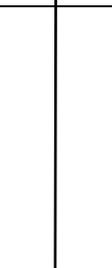
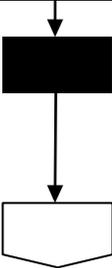
1. Jaringan Internet
2. Komputer, Laptop, Handphone

Peringatan :

1. Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan.

Pencatatan dan Pendataan :

SOP TINDAK LANJUT ADUAN PADA PEJABAT PENGHUBUNG

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku				
		Pejabat Penghubung pada OPD	Unit Pengelola Pengaduan	Input	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1.	Penyaluran Pengaduan			Hasil Telaahan	- Disposisi data laporan ke pejabat penghubung yang terkait dalam aplikasi LAPOR! – SP4N	3 hari	Hasil telaah lanjutan	Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Koordinasi K/L/D Tim Koordinasi terdiri dari pengelola LAPOR! – SP4N, APIP, serta pejabat penghubung di tiap UPT/ Satker
2.	Mentelaah dan Mengkonfirmasi dan Mengklarifikasi laporan dan Kelengkapan Data untuk Tindak Lanjut Pengaduan			Data Laporan	- Kelengkapan data pendukung laporan	3 hari	Hasil telaah lanjutan	- Dikoordinasikan oleh pejabat penghubung pada kepala OPD dan pada bidang yang bersangkutan terkait aduan. - Verifikasi terhadap aduan yang masuk, kelengkapan aduan, dokumen aduan, kalau tidak lengkap dan tidak jelas tidak ditanggapi - Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan kelengkapan atas permasalahan yang dilaporkan.
3.	Melakukan verifikasi dilapangan terhadap aduan yang masuk, untuk di dokumentasikan dan membuat BA hasil pemeriksaan lapangan.			Hasil Telaahan	- Kelengkapan data pendukung	3 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	- Mengkonfirmasi data aduan yang masuk pada unit/satker. - Melakukan pemanggilan pada unit/satker yang jadi tujuan aduan. - Pengecekan kelengkapan pejabat penghubung bersama bidang/satker bersangkutan terhadap aduan yang sudah terverifikasi. - Mendokumentasikan hasil dilapangan dan membuat BA pemeriksaan untuk disampaikan pada Kepala OPD. - Membuat kesimpulan hasil dilapangan, disertai foto dokumentasi, dan solusi atau tanggapan bagi Pelapor.


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,

RIANOVA, SH
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19621105 198903 1 015

