



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAGETAN

INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

Nomor SOP : 065 / 403.113/2019
Tanggal Pembuatan : Juni 2019
Tanggal Revisi 1 :
Tanggal Revisi 2 :
Tanggal Pengesahan :
Disahkan Oleh : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Magetan


Drs. SUWATA, M.Si
NIP. 19660608 198702 1 003

NAMA SOP : LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
MAGETAN

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. SMA / D3/ S1
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Berkompetensi bidang Komunikasi dan Infomasi

KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN

1. SOP PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. USB
3. Printer
5. Wifi
6. Handphone
7. ATK

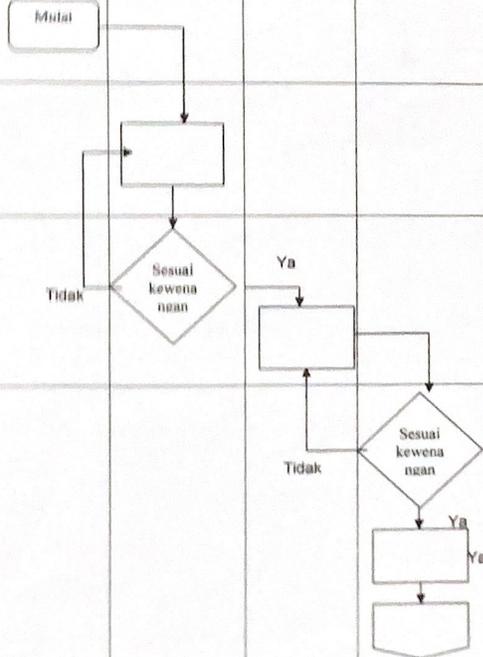
PERINGATAN

Apabila Standar Operasional Prosedur tidak dilaksanakan, maka akan menghambat Kelancaran tugas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan, agar dapat terlaksana dengan sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy.

KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
	MASYARAKAT	LAPOR SPAN- SUPER ADMIN (PUSAT)	ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Masyarakat melakukan pengaduan aspirasi melalui saluran yang telah ditentukan	Mulai					Melalui kanal lapor go.id, SMS ke 1708 atau melalui jalur konvensional (tatap muka,		
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan						Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung, dan proses merupakan kewenangan Pemerintah Pusat
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan Instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (Pada Perangkat Daerah sesuai dengan keputusan Bupati Magetan yang ditetapkan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin						Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Kabupaten						Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti



KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
	MASYARAKAT	LAPOR- SP4N- SUPER ADMIN (PUSAT)	ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Tindak lanjut oleh Ombudsman bagi laporan yang tidak diproses lebih lanjut setelah mencapai batas waktu yang ditentukan						Laporan yang tidak ditindaklanjuti	Sesuai dengan ketentuan oleh Ombudsman RI	Tindak lanjut dari laporan yang tidak ditindak lanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai dan diterima oleh masyarakat, jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke
Jawaban direspon oleh admin/super admin untuk ditindak lanjuti ke						Jawaban atas tindak lanjuti laporan	1-7 hari	Jawaban atas laporan masyarakat
Jawaban diterima masyarakat						Jawaban atas tindak lanjuti laporan		Jawaban atas laporan masyarakat

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAGETAN

Drs. SUWATA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19660608 198702 1 003