












**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP )  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL ( SP4N )  
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT ( LAPOR ) KABUPATEN MAGETAN**

 <p align="center"><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGETAN</b></p> <p align="center"><b>BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK</b></p>	<p>Nomor SOP : 065 / 403.113/2021  Tanggal Pembuatan : Agustus 2021  Tanggal Revisi 1 :  Tanggal Revisi 2 :  Tanggal Pengesahan :  Disahkan Oleh : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  Kabupaten Magetan</p> <p align="right"><b>CAHAYA WIJAYA, S.STP, M.Si</b>  NIP. 19760520 199511 1 001</p> <hr/> <p>NAMA SOP : Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!</p>
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Keterbukaan Informasi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>	<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai pengoperasian komputer</li> <li>2. Memiliki Pemahaman Mengenai Pengaduan Melalui SP4N LAPOR!</li> <li>3. Pendidikan D3, S1</li> </ol>
<p><b>KETERKAITAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR!</li> <li>2. Penyusunan Laporan Setiap Bulan Kepada Bupati Magetan</li> </ol>	<p><b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop / Notebook</li> <li>2. Koneksi Jaringan / Akses Internet</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Pengaduan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti</li> <li>2. Apabila SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan sehingga sasaran kegiatan tidak dapat tercapai</li> </ol>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p> <p>Semua pengaduan tercatat dan di arsipkan baik secara manual maupun elektronik</p>

**ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!  
PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN**

No	Kegiatan	Admin Nasional	Admin Instansi	Pejabat Penghubung OPD	Unit Kerja Terkait di OPD	MUTU BAKU			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan dari Masyarakat Melalui Aplikasi lapor.go.id					Komputer, Sistem, Jaringan Internet	15 menit	Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR	
2	Memverifikasi, Identifikasi, dan Disposisi Laporan Kepada Admin Instansi					Komputer, Sistem, Jaringan Internet	1 Hari	Laporan Direspon dan Diteruskan ke Admin Instansi	Jika Pelapor Tidak Melengkapi Data atau Dokumen Maka Laporan Tidak Ditindaklanjuti
3	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, Apabila Bukan Kewenangan Maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Nasional					Komputer, Sistem, Jaringan Internet	1 Hari	Laporan	
4	Disposisi Laporan Kepada Pejabat Penghubung OPD					Komputer, Sistem, Jaringan Internet	1 Jam	Laporan Tersampaikan Ke Pejabat Penghubung Melalui Group Whatsapp	
5	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja OPD Berdasarkan Jenis Pengaduan					Komputer, Sistem, Jaringan Internet, Kajian dan Laporan	1 hari	Laporan Pengaduan	Jika Tidak Ditindak Lanjuti Dalam 60 Hari Kerja Maka Laporan Tersebut Diteruskan Oleh Sistem ke Ombudsman RI
6	Memberikan Tanggapan / Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut	1 Jam	Menerima Hasil Laporan Pengaduan yang Telah Ditindak Lanjuti	
7	Pengelolaan Pengaduan Selesai dan Selanjutnya Pencatatan Sebagai Laporan					Laporan Baik Secara Manul maupun Elektronik	1 Jam	Laporan serta Memantau Perkembangan Tanggapan Balik dari Masyarakat	Jika Dalam 10 Hari Kerja Tidak ada Tanggapan Balik Maka Laporan Dianggap Selesai

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Magetan

**CAHAYA WIJAYA, S.STP, M.SI**  
NIP. 197605201995111001