


Nomor SOP	47 / Kept / Sekda / 2022			<b>SEKERETARIAT DAERAH KABUPATEN BANTUL</b>
Tanggal Pembuatan	21 Maret 2022			
Tanggal Revisi				
Tanggal Efektif	1 April 2022			
Disahkan Oleh	Sekretaris Daerah			
<b>SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N LAPOR)</b>				
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menpanrb Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si Hukum, Sospol, Ilmu Pemerintahan, Admintrasi Negara</li> <li>2. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N LAPOR</li> <li>3. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerah</li> </ol>		
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan :		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Penyelenggaraan Layanan Publik</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Kertas</li> <li>3. ATK</li> </ol>		
Jika Pengelolaan Pengaduan Tidak dilaksanakan secara baik, maka kualitas pelayanan publik tidak maksimal				

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N LAPOR**

No	AKTIFVITAS (Uraian Pekerjaan)	LAPOR!SP4N	PELAKSANA		BAKU MUTU			KETERANGAN	
			ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	Kelengkapan	WAKTU	OUTPUT		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisi laporan ke admin instansi	<pre> graph TD     A[ ] -- Ya --&gt; B[ ]     B -- Ya --&gt; C[ ]     B -- Tidak --&gt; A     C -- Ya --&gt; D[ ]     C -- Tidak --&gt; B     D --&gt; E[ ]             </pre>				3-5 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)		
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghubung perangkat daerah/unit kerja, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke super admin.					Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	1-3 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan itu sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin Instansi					Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh Sistem ke Ombudsman RI)	
5	Pejabat penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat					Laporan tindak lanjut aduan	1-3 hari		


 Sekretaris Daerah  
 Kabupaten Bantul  
 Drs. Helmi Jamharis, MM  
 (Pembina Utama Madya, IV/d)  
 NTP: 196212081986031013