

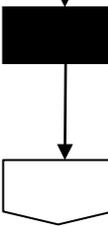


**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Nomor SOP	555 /01 / IKP / XII / 2024
Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  <b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002
Nama SOP	LAPOR!- SP4N bersifat Pengaduan
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li></ol>	Umum, minimal SLTA sederajat
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"><li>Internal dan Eksternal</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Jaringan Internet</li><li>Komputer, Laptop, Handphone</li></ol>
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
<ol style="list-style-type: none"><li>Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan</li></ol>	

## SOP LAPOR ! – SP4N BERSIFAT PENGADUAN

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku				
		UPP K/L/D	UPT	LAPOR ! – SP4N	Input	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1.	Penyaluran Pengaduan				Hasil Telaahan	- Hasil laporan baik via sms ataupun online	3 hari	Hasil telaah lanjutan	
2.	Telaahan Lanjutan				Data Laporan	- Disposisi data laporan ke pejabat penghubung yang terkait dalam aplikasi LAPOR! – SP4N	3-5 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
3.	Mengkonfirmasi dan Mengklarifikasi laporan dan Kelengkapan Data untuk Tindak Lanjut Pengaduan				Hasil Telaahan	- Kelengkapan data pendukung laporan	3-5 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	- Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Pelaksana - Pelapor diminta untuk melengkapi dokumen atau laporan tidak ditindaklanjuti - Aduan yang belum ditanggapi oleh pejabat penghubung lebih dari 5 hari akan ada intervensi dari admin instansi. - Mengkoordinasikan di internal unit kerja 5-10 hari kerja - Aduan tidak ditanggapi selama 15-30 hari kerja akan ada intervensi dari admin pusat. - Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,



**Drs. SEPTEDY, M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690924 199012 1 002

	<p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b></p>	Nomor SOP	555 /02 / IKP / XII / 2024
		Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
<p style="text-align: center;"><b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b> <b>TINDAK LANJUT ADUAN PADA PEJABAT PENGHUBUNG</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b></p>		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,</p>  <p style="text-align: center;"><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002</p>
		Nama SOP	<b>Tindak Lanjut Aduan Pada Pejabat Penghubung</b>
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> </ol>		Umum, minimal SLTA sederajat	
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internal dan Eksternal</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaringan Internet</li> <li>2. Komputer, Laptop, Handphone</li> </ol>	
<b>Peringatan :</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan.</li> </ol>			

## 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		Mulai	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	3-5 hari	Hasil telaah lanjutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dikoordinasikan oleh pejabat penghubung pada kepala OPD dan pada bidang yang bersangkutan terkait aduan.</li> <li>- Verifikasi terhadap aduan yang masuk, kelengkapan aduan, dokumen aduan, kalau tidak lengkap dan tidak jelas tidak ditanggapi</li> <li>- Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan kelengkapan atas permasalahan yang dilaporkan.</li> <li>- Mendokumentasikan hasil dilapangan dan membuat BA pemeriksaan untuk disampaikan pada Kepala OPD.</li> <li>- Membuat kesimpulan hasil dilapangan, disertai foto dokumentasi, dan solusi atau tanggapan bagi Pelapor.</li> </ul>	
3.	Melakukan verifikasi dilapangan terhadap aduan yang masuk, untuk di dokumentasikan dan membuat BA hasil pemeriksaan lapangan.		Hasil Telaahan	- Kelengkapan data pendukung	5-10 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	- Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai dan Jika tidak ditindaklanjuti selama 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh SISTEM ke Ombudsman RI )	

**Dr. SEPTEDY, M.Si**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19690924 199012 1 002



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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Nomor SOP	555 /03 / IKP / XII / 2024
Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  <b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002
Nama SOP	<b>Penyusunan Pelaporan Pengaduan Setiap 3 Bulan</b>
<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</li><li>Mampu mengoperasikan komputer</li><li>Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</li></ol>
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 bulan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Jaringan Internet</li><li>Komputer, Laptop, Handphone</li></ol>
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 Bulan

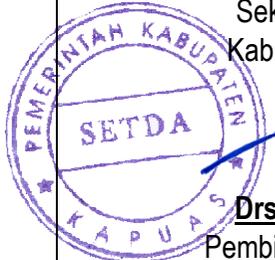
Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Admin Utama	Kasi	Kabid	Sekda	Persyaratan	Waktu	Output	
Admin Utama mengumpulkan laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan					Laporan yang diterima melalui media pengaduan	1 hari	Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	
mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada					Print out semua laporan yang masuk ke Sistem LAPOR	1 hari	Laporan Periodik yang telah disusun	
Kasi menerima dan memeriksa Laporan periodik  a. jika Laporan periodik telah sesuai, maka laporan di paraf untuk kemudian disampaikan kepada Kabid  b. jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin Utama untuk diperbaiki					Laporan Periodik yang telah disusun	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasi	
Kabid menerima dan memeriksa Laporan periodik					Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kasi	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kabid	

Kasi melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan dan berparaf Kasi	
Mengontrol jalannya pengelola pengaduan agar berjalan sesuai dengan SOP					Print out laporan yang sudah diselesaikan dan berparaf Kasi	1 hari	Disposisi Kabid untuk mengarsipkan sebagai bahan rapat evaluasi berkala 3 bulan	
<b>TOTAL WAKTU</b>					6 Hari 45 Menit			

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,**



**Drs. SEPTEDY, M.Si**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19690924 199012 1 002

	<b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b>	Nomor SOP	555 /04 / IKP / XII / 2024
		Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b> <b>PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	 Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  <u>Drs. SEPTEDY, M.Si</u> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002
		Nama SOP	<b>Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat</b>
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</li> </ol>	
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemantuan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Jaringan Internet</li> <li>Komputer, Laptop, Handphone</li> </ol>	
<b>Peringatan :</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li> <li>Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li> </ol>		Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

**Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat**

Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Tim Pengaduan	Pimpinan SKPD/Instansi	Sekda	Komunitas dan Masyarakat Sipil	Persyaratan	Waktu	Output	
Persiapan pelaksanaan pemantauan oleh Tim Pengelola Pengaduan					Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan sesuai SK No 64 Thn 2019	1 hari	Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	
Kunjungan ke lokasi aduan dan SKPD/Instansi terlapor					Rekap laporan aduan masyarakat per triwulan	1 hari	Laporan hasil pemantauan	
Rapat koordinasi dengan SKPD/Instansi terlapor					Laporan hasil pemantauan	1 hari	Notulen rapat	
Analisa laporan hasil rapat dan pemantauan					Notulen rapat	1 hari	Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Kadis	
Rapat koordinasi bersama Komunitas LAPOR Baiman dan masyarakat sipil					Laporan telah diperiksa, disetujui dan berparaf Sekda	1 hari	Notulen rapat	
Mengarsipkan Laporan periodik					Notulen rapat	1 hari	Dokumen Hasil laporan Pemantauan dan Evaluasi	
<b>TOTAL WAKTU</b>					6 hari 0 Menit			

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,**



**Drs. SEPTEDY, M.Si**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19690924 199012 1 002



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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)  
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DILUAR LAPOR OLEH  
ADMIN UTAMA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Nomor SOP	555 /05 / IKP / XII / 2024
Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  <b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002
Nama SOP	<b>Pengelolaan pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh admin utama</b>
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</li><li>Mampu mengoperasikan komputer</li><li>Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</li></ol>
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"><li>Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Diluar LAPOR oleh Admin Utama</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Jaringan Internet</li><li>Komputer, Laptop, Handphone</li></ol>
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
<ol style="list-style-type: none"><li>Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama

Aktivitas	Pelaksana		Pejabat		Mutu Baku			Keterangan
	ADMIN UTAMA	ADMIN PENGHUBUNG	KASI	KABID	Persyaratan	Waktu	Output	
Menerima laporan melalui SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Banjarmasin Post, email, surat dan warga yang datang Langsung					Laporan yang masuk melalui kanal SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, Banjarmasin Post, email, surat dan warga yang datang langsung		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	
Laporan diverifikasi oleh Admin Utama					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	1 hari	Laporan yang selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	
Admin Utama menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR					Laporan yang selesai diverifikasi siap untuk diinput ke sistem LAPOR	15 Menit	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	Apabila laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Utama bisa langsung menginput jawaban pengaduan didalam form manual
Memastikan laporan sudah lengkap dan didisposisikan ke SKPD yang berwenang					Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	15 Menit	Arahan disposisi ke SKPD yang berwenang	
Admin Utama Mendisposisi ke SKPD yang berwenang					Arahan disposisi ke SKPD yang berwenang	15 Menit	Laporan diterima oleh SKPD terkait	
Admin Penghubung menerima aduan dan melakukan penginputan					Laporan diterima oleh SKPD terkait	3 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait	

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,



**Drs. SEPTEDY, M.Si**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19690924 199012 1 002

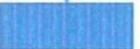


**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)  
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DI LUAR LAPOR OLEH  
ADMIN PENGHUBUNG  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Nomor SOP	555 /06 / IKP / XII / 2024
Tanggal Pembuatan	07 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Kapuas,  <b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b> Pembina Utama Muda (IVc) NIP. 19690924 199012 1 002
Nama SOP	<b>Pengelolaan pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh admin penghubung</b>
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</li><li>Mampu mengoperasikan komputer</li><li>Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</li></ol>
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"><li>SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Diluar LAPOR oleh Admin Penghubung</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Jaringan Internet</li><li>Komputer, Laptop, Handphone</li></ol>
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
<ol style="list-style-type: none"><li>Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</li><li>Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</li></ol>	Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Penghubung

Aktivitas	Pelaksana		Pejabat		Mutu Baku			Keterangan
	ADMIN UTAMA	ADMIN PENGHUBUNG	PEJABAT PENGHUBUNG	KASI PENGELOLA ADUAN	Persyaratan	Waktu	Output	
Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR					Laporan yang masuk melalui kanal pengaduan internal diluar kanal LAPOR		Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	
Laporan diverifikasi oleh Admin Penghubung SKPD					Laporan dipelajari, diteliti untuk kejelasan laporan dan kelengkapan data dukung	1 hari	Laporan yang sudah diverifikasi	
Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung					Laporan yang sudah diverifikasi	10 menit	Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung dan berparaf	
Admin Penghubung menginput Laporan menggunakan form manual LAPOR: - Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka admin penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual - Admin Penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat					Laporan diterima oleh Pejabat Penghubung dan berparaf	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada laporan balik dari pelapor maka laporan dianggap selesai
Admin Utama melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR					Laporan terinput kedalam sistem LAPOR dan sudah ditindaklanjuti	1 hari	Print out laporan yang sudah diselesaikan	
Kasi memeriksa laporan yang sudah ditindaklanjuti					Print out laporan yang sudah diselesaikan	1 hari	Rekap laporan per hari	Bahan untuk laporan ke atasan
<b>TOTAL WAKTU</b>					<b>4 hari 10 menit</b>			

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,



Drs. SEPTEDY, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690924 199012 1 002



