


Keputusan Kepala Dinas




Nomor : 478.11/112/112/TAHUN 2021

Tentang :

Arsitektur dan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal Span Lapor!

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA MAGELANG</p> <p style="text-align: center;">ARSITEKTUR DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KANAL SPAN LAPOR!</p>	<p>Nomor : 478.11/112/112/TAHUN 2021 Tanggal Pembuatan : 18-Feb-21 Tanggal Revisi : - Tanggal Efektif : 18-Feb-21 Disahkan oleh : Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang</p> <p style="text-align: right;">Drs. Suryantoro Pembina Utama Muda NIP. 19620103-198603 1 014</p>
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<p>1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Undang- Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara</p>	<p>1 Memahami tugas dan wewenang sebagai admin pengaduan masyarakat. 2 Mampu mengelola website pengaduan masyarakat dengan baik. 3 Memiliki kemampuan membuat kalimat informatif. 4 Dapat menanggapi aduan dan mengkoordinasikan dengan pihak- pihak terkait sesuai dengan kompetensi.</p>
<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p>	Peralatan/Perlengkapan
Keterkaitan	<p>1. Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet</p>
<p>1. Dengan masyarakat yang membutuhkan sarana dan Prasarana pengaduan kepada Pemerintah</p>	Pendataan dan Pencatatan
	Sistem Aplikasi dan Arsip

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SP4N LAPOR PEMERINTAH KOTA MAGELANG

Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	SP4N LAPOR!	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverivikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), 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 Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)

Kepala Dinas Komunikasi Informatika
dan Statistik
Kota Magelang


Drs. Suryantoro
Pembina Utama Muda
NIP. 19620103 198603 1 014

ARSITEKTUR DAN SOP LAPOR SP4N

