

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH</p>	<p>NOMOR SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 8 Maret 2022</p> <p>NO & TGL. REVISI :</p> <p>TGL. EFEKTIF : 8 Maret 2022</p> <p>DISAHKAN OLEH :</p> <div style="text-align: center;">   Sekretaris Daerah Said Abi MT Pembina Utama Muda, IV/c NIP. 19691117 199903 1 005 </div> <p>NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p>
<p>DASAR HUKUM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191) 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024 	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Komunikasi/Pemerintahan/Sosial/Hukum /Administrasi/ yang relevan; 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait persoalan yang ada; 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet; 4. Memiliki tingkat ketelitian yang baik; 5. Memiliki kemampuan terkait mekanisme pembuatan laporan; 6. Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu; 7. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan dapat bekerja dalam tim.

<p>KETERKAITAN:</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor. 2. <i>Printer</i> dan komputer. 3. Jaringan internet. 4. Alat komunikasi. 5. Alat dokumentasi. 6. Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
<p>PERINGATAN:</p> <p>Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan terbentuk opini negatif terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Tana Tidung.</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p> <p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6

NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

HALAMAN : 3 dari 7

**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH**

No	Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		Aplikasi SP4N (Aduan Masyarakat)	Admin (Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana)	Pejabat Penghubung (OPD RSUD/Puskemas/Sekolah/Kec/Desa)	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan masyarakat melalui aplikasi Lapori SP4N ke Admin Instansi				Laporan masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
2.	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskemas/Sekolah/Kecamatan/Desa)				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan atau diteruskan ke unit terkait
3.	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi jika tidak sesuai kewenangan				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6

NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

HALAMAN : 4 dari 7

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah Sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
2. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
3. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada *contact center* dan/atau Unit Layanan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Layanan informasi dan pengaduan dilakukan melalui aplikasi Laporan SP4N.
5. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik
6. Daftar Informasi publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik di bawah penguasaan badan publik, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
7. Pejabat Pelayanan Publik adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik, dan bertanggung jawab langsung kepada atasan.
8. Pejabat Pelayanan Publik adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan informasi, baik informasi berskala nasional maupun daerah/lokal.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6
NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
HALAMAN : 5 dari 7

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH

9. Pengelola layanan informasi dan pengaduan adalah petugas yang ditunjuk untuk memberikan layanan informasi, mulai dari penerimaan informasi, berkoordinasi dengan unit teknis terkait, hingga menyampaikan informasi kepada masyarakat.
10. Pemohon informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
11. Stakeholders adalah kementerian/lembaga, masyarakat, pelaku usaha/asosiasi, dan media massa.
12. Tindak lanjut pengaduan adalah kegiatan yang dilakukan oleh unit terkait berupa klarifikasi informasi, inspeksi, investigasi awal/penyidikan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat.

C. Pihak Yang Terkait

1. Kepala Daerah
2. Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama
3. Tim Pengelola SP4N Kabupaten Tana Tidung
4. Organisasi Perangkat Daerah/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan
5. Ombudsman
6. Stakeholder (Kementerian/Lembaga, Pelaku Usaha, dan Media Massa)
7. Masyarakat.

D. Formulir Yang Digunakan

Online



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6
NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
HALAMAN : 6 dari 7

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH

E. Output Yang Dihasilkan

1. Laporan harian layanan informasi dan pengaduan.
2. Laporan harian isu strategis pengaduan.
3. Laporan hasil monitoring dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan.
4. Laporan layanan informasi dan pengaduan tahunan nasional.
5. Laporan hasil monitoring dan evaluasi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : SET_DAERAH/BAG_ORG/SBG_YANLIK/6
NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
HALAMAN : 7 dari 7

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH

F. Bagan Proses Bisnis

