



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT / PUBLIK (LAPOR)**

TAHUN 2024

**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Jl. Pulau Kalimantan No. 01 Tarakan (77131)

Telepon 0851-7999-0551

Laman : <http://dkisp.tarakankota.go.id> Pos-el : dkisp@tarakankota.go.id



**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Nomor SOP	: 000.8.3.3.3/35/SOP/DKISP/2024
Tgl Pembuatan	: 03 Januari 2022
Tgl Revisi	: 10 Juli 2024
Tgl Pengesahan	: 02 Agustus 2024
Disahkan Oleh	: KEPALA, dr. WITOYO PEMBINA TK. I / IV B NIP. 196501112000121002

BIDANG INFORMASI KOMUNIKASI DAN PUBLIKASI	Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT / PUBLIK (LAPOR)
--	-----------------	--

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
----------------------	--------------------------------

<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika4. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik5. Peraturan Daerah No. Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Tarakan.	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan ini2. Menguasai penggunaan aplikasi e-LAPOR!, Gencil dan e-Lawar
---	--

KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
----------------------	---------------------------------

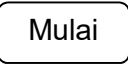


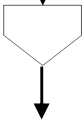
<ol style="list-style-type: none">1. SOP pembuat surat perintah tugas2. SOP pada OPD-OPD3. SOP LAPOR !- SP4N	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat2. Alat tulis kantor3. Komputer / smartphone yang dilengkapi dengan aplikas khusus dan Printer
--	---

PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
---------------------	-----------------------------------

Apabila salah dalam merespon dan menganalisa pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.	<ol style="list-style-type: none">1. Menghimpun permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.
---	---

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">2. Merespon dan menganalisa permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dan dibandingkan dengan data pendukung serta alasannya.3. Membuat laporan staf mengenai pengaduan masyarakat tersebut dan cara penyelesaiannya kepada kepala dinas pendapatan Daerah Kota |
|--|---|

Pelayanan Pengaduan Masyarakat Publik (lapor)

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Operator Admin Pengaduan Pusat	Operator Admin Pengaduan Daerah	Koordinator Pengaduan Masyarakat	Operator Admin Pengaduan OPD/Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan pengaduan terhadap permasalahan di Kota Tarakanianak melalui aplikasi LAPOR! yang sebelumnya harus mendaftarkan diri disertai dengan data pelapor, foto serta lokasi pengaduan dan informasi pendukung.						nama pelapor, foto kejadian lokas kejadian, Keterangan kejadian	10 Menit	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi keterangan kejadian)	
2.	pengaduan masyarakat dan menganalisis laporan. Jika “Tidak” laporan pengaduan tersebut tidak lengkap atau bukan kewenangan makan dikembalikan ke masyarakat jika “Ya” maka melanjutkan pengaduan tersebut kepada Operator Layanan Pengaduan OPD / Pejabat Penghubung di OPD dan selanjutnka dilaporankan kepada Kordinator Pengaduan masyarakat .						masyarakat yang melapor, laporan pengaduan masyarakat, foto laporan, ketera	3 hari	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi keterangan kejadian)	
3.	PPID meminta kepada komponen atau Perangkat Daerah untuk memberikan informasi atau dokumen yang sudah termasuk dalam DIDP, kepada PPID untuk diberikan kepada pemohon informasi. Komponen atau Perangkat Daerah memberikan informasi atau dokumen yang dimaksud kepada PPID atau PPID Pembantu.						Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi keterangan kejadian	3 hari	Berkas / informasi pengaduan dan pertimbangan tim PPM	
										

4.	Menerima dan menyampaikan laporan pengaduan masyarakat dari operator administarsi pengaduan daerah kemudian operator layanan pengaduan OPD / Pejabat Penghubung dan meneruskan kepada Sekretariat OPD yang menindaklanjuti laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan, kemudian memberi notifikasi bahwa pengaduan sedang diproses. Setelah selesai kemudian memberitahu kepada Operator Admin Pengaduan Daerah, bahwa pekerjaan telah selesai disertai dengan bukti (foto telah selesai)					Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	10 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim PPM		
5.	Menerima dan mendokumentasikan laporan dari Operator admin pengaduan OPD bahwa laporan pengaduan masyarakat telah ditindak lanjuti dan untuk didokumentasikan. Kemudian melaporkan kepada..					Foto sudah selesai ditindaklanjuti , keterangan	5 Menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti		
6.	Menerima notifikasi balasan atas pengaduan masyarakat bahwa laporan sudah selesai.	Selesai				Foto sudah selesai ditindaklanjuti , keterangan	5 Menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti		