
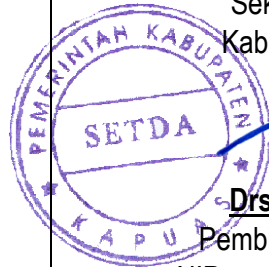
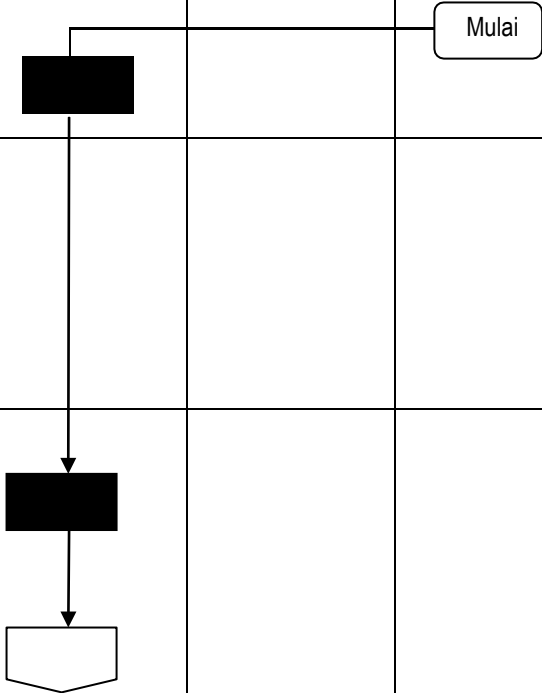
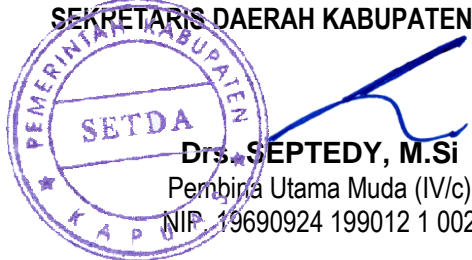


|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|   | <b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP   | 555 /01 / IKP / XII / 2024   |
|  |  | Tanggal Pembuatan   | 07 Desember 2023   |
|  |  | Tanggal Revisi  | -  |
|  |  | Tanggal Efektif   |  |
|  |  | Disahkan Oleh   | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)<br>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS   |  | Nama SOP  | LAPOR!- SP4N bersifat Pengaduan  |
| Dasar Hukum :  |  | Kualifikasi Pelaksana :   |  |
| <div>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</div> <div>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</div> <div>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;</div> <div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</div> |  | Umum, minimal SLTA sederajat  |  |
| Keterkaitan :  |  | Peralatan/Perlengkapan :  |  |
| <div>1. Internal dan Eksternal</div>   |  | <div>1. Jaringan Internet</div> <div>2. Komputer, Laptop, Handphone</div> |  |
| Peringatan :   |  | Pencatatan dan Pendataan :  |  |
| <div>1. Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan</div>   |  |   |  |

SOP LAPOR ! – SP4N BERSIFAT PENGADUAN

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

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,



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

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|   | <b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP   | 555 /02 / IKP / XII / 2024   |
|  |  | Tanggal Pembuatan   | 07 Desember 2023   |
|  |  | Tanggal Revisi  | -  |
|  |  | Tanggal Efektif   |  |
|  |  | Disahkan Oleh   | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b><br><b>TINDAK LANJUT ADUAN PADA PEJABAT PENGHUBUNG</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>   |  | <b>Nama SOP</b>   | <b>Tindak Lanjut Aduan Pada Pejabat Penghubung</b>   |
| <b>Dasar Hukum :</b>   |  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b>  |  |
| <div>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</div> <div>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</div> <div>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;</div> <div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</div> |  | Umum, minimal SLTA sederajat  |  |
| <b>Keterkaitan :</b>   |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b>   |  |
| <div>1. Internal dan Eksternal</div>   |  | <div>1. Jaringan Internet</div> <div>2. Komputer, Laptop, Handphone</div> |  |
| <b>Peringatan :</b>  |  | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b>   |  |
| <div>1. Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan.</div>  |  |   |  |


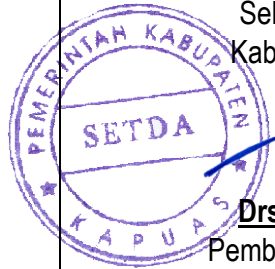
SOP TINDAK LANJUT ADUAN PADA PEJABAT PENGHUBUNG

| 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<br><br>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                  | - Dikoordinasikan oleh pejabat penghubung pada kepala OPD dan pada bidang yang bersangkutan terkait aduan.<br>- Verifikasi terhadap aduan yang masuk, kelengkapan aduan, dokumen aduan, kalau tidak lengkap dan tidak jelas tidak ditanggapi<br>- Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan kelapangan atas permasalahan yang dilaporkan.<br>- Mendokumentasikan hasil dilapangan dan membuat BA pemeriksaan untuk disampaikan pada Kepala OPD.<br>- Membuat kesimpulan hasil dilapangan, disertai foto dokumentasi, dan solusi atau tanggapan bagi Pelapor. |
| 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 )   |

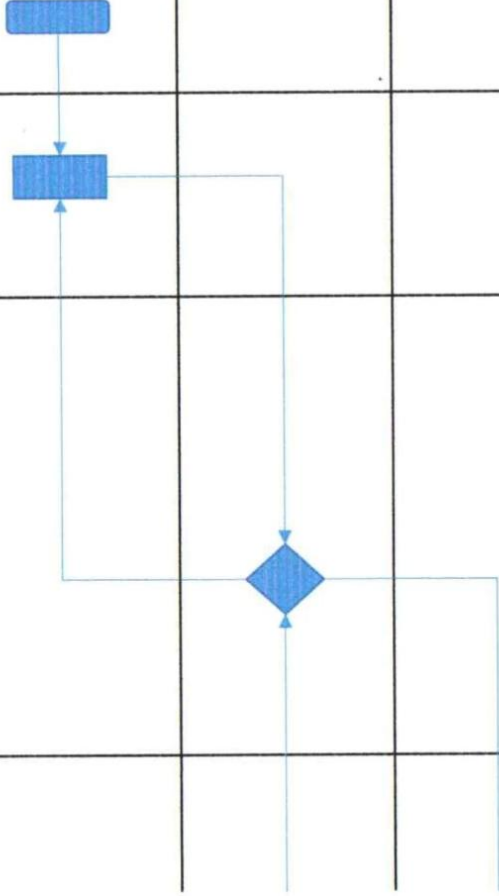
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,





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


|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|   | <b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP   | 555 /03 / IKP / XII / 2024   |
|  |  | Tanggal Pembuatan   | 07 Desember 2023   |
|  |  | Tanggal Revisi  | -  |
|  |  | Tanggal Efektif   |  |
|  |  | Disahkan Oleh   | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b><br><b>PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>  |  | <b>Nama SOP</b>   | <b>Penyusunan Pelaporan Pengaduan Setiap 3 Bulan</b>   |
| <b>Dasar Hukum :</b>   |  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b>  |  |
| <div>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</div> <div>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</div> <div>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;</div> <div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</div> |  | <div>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</div> <div>2. Mampu mengoperasikan komputer</div> <div>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</div> |  |
| <b>Keterkaitan :</b>   |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b>   |  |
| <div>1. Penyusunan Pelaporan Pengaduan setiap 3 bulan</div>  |  | <div>1. Jaringan Internet</div> <div>2. Komputer, Laptop, Handphone</div>   |  |
| <b>Peringatan :</b>  |  | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b>   |  |
| <div>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</div> <div>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</div>   |  | 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<br><br>a. jika Laporan periodik telah sesuai, maka laporan di paraf untuk kemudian disampaikan kepada Kabid<br><br>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 |            |


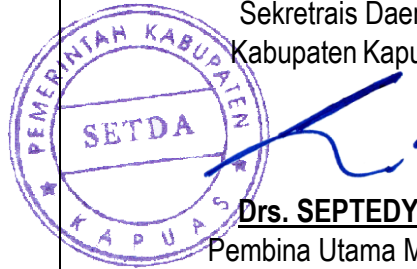
|   |  |  |   |   |   |        |   |  |
|---|--|--|---|---|---|--------|---|--|
| Kasi melakukan pengecekan aduan di sistem LAPOR                         |  |  |  |   | Laporan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait                   | 1 hari | Print out laporan yang sudah diselesaikan dan berparaf Kasi                     |  |
| 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 |  |
| TOTAL WAKTU   |  |  |   |   | 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><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP   | 555 /04 / IKP / XII / 2024  |
|   |  | Tanggal Pembuatan   | 07 Desember 2023  |
|   |  | Tanggal Revisi  | -   |
|   |  | Tanggal Efektif   |   |
|   |  | Disahkan Oleh   | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b><br><b>PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>   |  | <b>Nama SOP</b>   | <b>Pemantauan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat</b>   |
| <b>Dasar Hukum :</b> <div><div>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</div><div>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</div><div>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;</div><div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</div></div> |  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b> <div><div>4. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</div><div>5. Mampu mengoperasikan komputer</div><div>6. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</div></div> |   |
| <b>Keterkaitan :</b> <div><div>1. Pemantuan dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat</div></div>   |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b> <div><div>1. Jaringan Internet</div><div>2. Komputer, Laptop, Handphone</div></div>   |   |
| <b>Peringatan :</b> <div><div>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</div><div>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</div></div>  |  | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b> <div><div>Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</div></div>   |   |



**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         |            |
| TOTAL WAKTU  |   |   |  |   | 6 hari 0 Menit   |        |   |            |


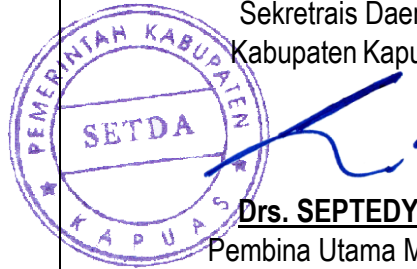
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,









**Drs. SEPTEDY, M.Si**

Pembina Utama Muda (IV/c)


NIP. 19690924 199012 1 002

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|    | <b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP  | 555 /05 / IKP / XII / 2024   |
|   |  | Tanggal Pembuatan  | 07 Desember 2023   |
|   |  | Tanggal Revisi   | -  |
|   |  | Tanggal Efektif  |  |
|   |  | Disahkan Oleh  | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b><br><b>PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DILUAR LAPOR OLEH</b><br><b>ADMIN UTAMA</b><br><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>  |  | <b>Nama SOP</b>  | <b>Pengelolaan pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh admin utama</b>   |
| <b>Dasar Hukum :</b><br><br>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;<br>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;<br>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;<br>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b><br><br>1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR<br>2. Mampu mengoperasikan komputer<br>3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas |  |
| <b>Keterkaitan :</b><br><br>1. Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Diluar LAPOR oleh Admin Utama  |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b><br><br>1. Jaringan Internet<br>2. Komputer, Laptop, Handphone  |  |
| <b>Peringatan :</b><br><br>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti<br>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan  |  | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b><br><br>Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik   |  |


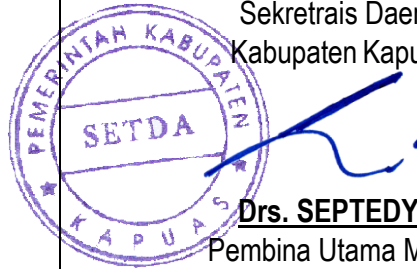
SOP Pengelolaan Pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh Admin Utama

| 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

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|    | <b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> | Nomor SOP   | 555 /06 / IKP / XII / 2024  |
|   |  | Tanggal Pembuatan   | 07 Desember 2023  |
|   |  | Tanggal Revisi  | -   |
|   |  | Tanggal Efektif   |   |
|   |  | Disahkan Oleh   | <div><div>Sekretris Daerah<br/>Kabupaten Kapuas,<br/><b>Drs. SEPTEDY, M.Si</b><br/>Pembina Utama Muda (IVc)<br/>NIP. 19690924 199012 1 002</div></div> |
| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)</b><br><b>PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI KANAL DILUAR LAPOR OLEH</b><br><b>ADMIN PENGHUBUNG</b><br><b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS</b>   |  | <b>Nama SOP</b>   | <b>Pengelolaan pengaduan melalui kanal diluar LAPOR oleh admin penghubung</b>   |
| <b>Dasar Hukum :</b> <div><div>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;</div><div>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</div><div>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;</div><div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</div></div> |  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b> <div><div>4. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR</div><div>5. Mampu mengoperasikan komputer</div><div>6. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Kapuas</div></div> |   |
| <b>Keterkaitan :</b> <div><div>1. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Diluar LAPOR oleh Admin Penghubung</div></div>  |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b> <div><div>1. Jaringan Internet</div><div>2. Komputer, Laptop, Handphone</div></div>   |   |
| <b>Peringatan :</b> <div><div>1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti</div><div>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan</div></div>  |  | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b> <div><div>Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik</div></div>   |   |



**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:<br>- Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka admin penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual<br>- 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



