



BUPATI PESISIR SELATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI PESISIR SELATAN
NOMOR : 067/ 235 /Kpts/BPT-PS/2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BUPATI PESISIR SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas kinerja serta terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, perlu disusun Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Barat Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun-Bangko Dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
2. 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan dan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat, Sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini,
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari :
- a. Pengelolaan pengaduan melalui Sistem LAPOR oleh Admin Instansi dan Admin Pejabat Penghubung;

- b. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung;
- c. Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistim LAPOR oleh Pejabat Penghubung Organisasi Perangkat Daerah; dan
- d. Penyusunan Laporan secara berkala.

KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

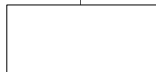
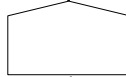
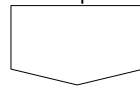
Ditetapkan di Painan
pada tanggal 29 Maret 2022

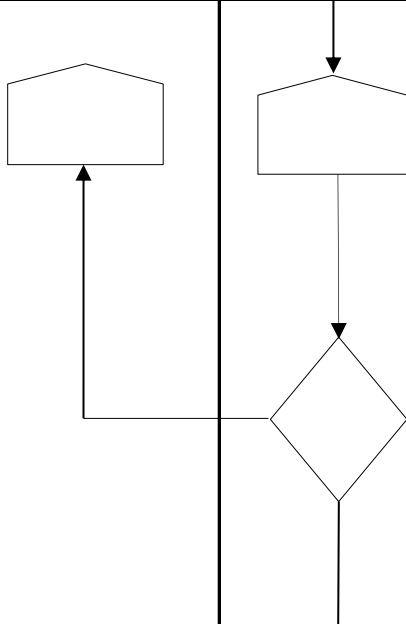


LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI PESISIR SELATAN
NOMOR 067/ 235 /Kpts/BPT-PS/2022
TANGGAL 29 MARET 2022
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
KABUPATEN PESISIR SELATAN

 PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN	Nomor SOP	067/ 235 /Kominfo-PS/III/2022
	Tanggal Pembuatan	29/03/2022
	Tanggal Revisi	/03/2022
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Tanggal Efektif	/03/2022
	Disahkan oleh	
	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Instansi dan Admin Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) 5. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2021 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 6. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Pendidikan minimal D-III	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi 2. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan berkala kepada Bupati	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

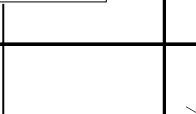
Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR oleh Admin Instansi dan Admin Pejabat Penghubung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEJABAT		PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
		Admin Instansi	PENGHUBUNG				
1	Menerima Pengaduan melalui LAPOR			1. Komputer 2. Akses Internet		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2.	Menverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : – Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas – Melakukan perubahan redaksi laporan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) – Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia – Mendisposisikan laporan kepejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang – Melakukan pending untuk laporan yang kurang lengkap atau masih membutuhkan follow up kepada pelapor – Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan atau yang bersifat saran – Menfilter laporan dan mengirimkan kembali ke Admin LAPOR-SPAN jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan pemerintahan kabupaten pesisir selatan – Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan / perubahan – Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung perangkat daerah			1. Komputer 2. Akses Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung	1.3 Hari	Laporan direspon dan atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	Jika pelapor tidak data atau dokumen
3	Menginformasikan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui telepon atau grup whatsapp			Laporan direspon dan/atau diteruskan keperangkat daerah terkait		Informasi tersampaikan kepada pejabat penghubung melalui grup	

4	Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan – Menerima disposisi laporan Admin Instansi Memberi informasi laporan pengaduan yang masuk kepada perangkat daerah Menyusun redaksi jawaban atas laporan yang diterima Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepala perangkat daerah Memfilter laporan dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Instansi jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan		1. komputer 2. Akses Internet 3. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	5 - 10 har	Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah	jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI
5	Memantau perkembangan tanggapan baik dari masyarakat		Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	10 hari	Laporan	jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai

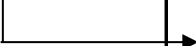
 PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN	Nomor SOP	067/ 235 /Kominfo-PS/III/2022
	Tanggal Pembuatan	29/03/2022
	Tanggal Revisi	/03/2022
	Tanggal Efektif	/03/2022
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Disahkan oleh	
	Nama SOP	Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam LAPOR oleh Admin Instansi
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) 5. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2021 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 6. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Pendidikan minimal D-III	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi 2. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan berkala kepada Bupati	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi

	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU		KETERANGAN	
		ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU		OUTPUT
1	Laporan diterima melalui E-Pengaduan, SMS, WA, Instagram, Twitter, FB, email, surat dan data langsung			Kanal SMS, WA, email, surat datang Langsung		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2	Laporan diverifikasi oleh tim pengaduan			Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	1 hari	Laporan direspon dan atau diteruskan keperangkat	
3	Laporan disampaikan kepada Admin Instansi			Laporan yang telah jelas substansinya	1 hari	Laporan diterima oleh Admin	
4	Admin menginput laporan menggunakan form manual LAPOR : Jika Laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka Admin Instansi menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Laporan diterima oleh Admin	1 hari	Laporan terinput kedalam sistem Laporan	
5	Admin Instansi memantau laporan yang akan didisposisikan oleh Admin Pusat			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	3 hari	Menerima Laporan yang didisposisi oleh Admin Pusat	

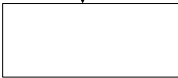
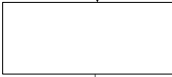
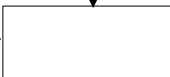
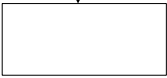
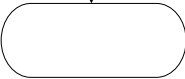
 PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	067/ 235 /Kominfo-PS/III/2022
	Tanggal Pembuatan	29 /03/2022
	Tanggal Revisi	/03/2022
	Tanggal Efektif	/03/2022
	Disahkan oleh	
	Nama SOP	Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) 5. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2021 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 6. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Pendidikan minimal D-III	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi 2. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan berkala kepada Bupati	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung

NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		PENGELOLA PENGADUAN OPD	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR			Kanal pengaduan internal diluar kanal LAPOR			
2	Laporan diverifikasi oleh OPD			Laporan pengaduan via kanal non LAPOR	1 hari		
3	Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung			Laporan yang telah jelas substansinya	1 hari		
4	Pejabatata penghubung menginput Laporan menggunakan form Manual LAPOR : Jika laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual			Laporan diterima oleh Pejabat penghubung	1 hari		
5	Penjabat Penghubung memantau Laporan yang akan didisposisi oleh Admin Instansi			Laporan terinput kedalam sistem LAPOR	3 hari		

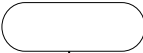
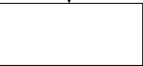
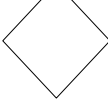
 PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Nomor SOP	067/ 235 /Kominfo-PS/III/2022
	Tanggal Pembuatan	29 /03/2022
	Tanggal Revisi	/03/2022
	Tanggal Efektif	/03/2022
	Disahkan oleh	
	Nama SOP	Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh pejabat penghubung Organisasi Perangkat daerah
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) 5. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2021 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 6. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP	1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Pendidikan minimal D-III	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi 2. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan berkala kepada Bupati	1. Komputer 2. Akses Internet	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan	1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik	

Tindak Lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Organisasi Perangkat Daerah

NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin OPD	PEJABAT PENGHUBUNG/ATASAN	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Laporan diterima melalui kanal diluar LAPOR dari pejabat Admin Instansi kabupaten Pesisir selatan			Kanal pengaduan internet akses oleh admin OPD kab pesisir selatan	15 menit		
2	Laporan diverifikasi oleh sistem kerja perangkat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan			Kanal pengaduan internet akses oleh admin OPD Kab. Pesisir selatan	15 hari		
3	Laporan disampaikan kepada pejabat penghubung oleh admin OPD Kabupaten Pesisir selatan untuk ditindaklanjuti			Pejabat penghubung mendapatkan hasil tindak lanjut untuk dimasukkan dalam aplikasi LAPOR	15 menit		
4	Pejabat penghubung menginput laporan menggunakan form manual LAPOR : Jika laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, maka pejabat penghubung menginput jawaban pengaduan didalam form manual				1-2 hari		
5	Admin LAPOR OPD menginput hasil tidak lanjut pengaduan untuk dimasukkan kedalam aplikasi LAPOR			Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	15 menit		
6	Pejabat penghubung memantau laporan yang akan didisposisikan Admin instansi			Laporan terinput ke dalam sistem LAPOR	setiap bulan		

 PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN	Nomor SOP	067/ 235 /Kominfo-PS/III/2022
	Tanggal Pembuatan	29 /03/2022
	Tanggal Revisi	/03/2022
	Tanggal Efektif	/03/2022
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Disahkan oleh	
	Nama SOP	Penyusunan Laporan secara Berkala
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) 5. Permen PANRB Nomor 46 Tahun 2021 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 6. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP		1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Pendidikan minimal D-III
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
1. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Admin Instansi 2. Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 3. Penyusunan Laporan berkala kepada Bupati		1. Komputer 2. Akses Internet
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti 2. Jika SOP ini tidak di jalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan		1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Penyusunan Laporan Berkala

No	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN INSTANSI	KASUBAG	KABAG	TIM KOORDINATOR	ASISTEN III	SEKDA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengkompilasi laporan masyarakat yang disampaikan melalui media penerimaan pengaduan							1. Komputer 2.Akses Internet	1 hari		
2	Mengolah data laporan periodik penanganan pengaduan berdasarkan laporan yang ada dengan menggunakan form yang telah ada							1.Komputer 2.Akses internet 3.Data Laporan 4. Peran Laporan Periodik	1 hari		
3	a. menyampaikan data laporan periodik kepada kasubag b. menerima dan memeriksa laporan periodik c.jika laporan periodik telah sesuai dengan ketentuan, maka laporan di teruskan kepada kabag d. jika laporan periodik tidak sesuai, maka dikembalikan kepada Admin instansi untuk diperbaiki							Laporan periodik	10 menit		
4	a. menerima dan memeriksa laporan periodik b. jika lpaoran periodik telah sesuai maka laporan periodik disampaikan kepada tim koordinator untuk dievaluasi			 				1. Komputer 2. Akses Internet 3.Laporan periodik	1 hari		

