



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN WONOGIRI
SEKRETARIAT DAERAH**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WONOGIRI**

Dasar Hukum :

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam aplikasi LAPOR!-SP4N.

Keterkaitan :


1. Internal dan Eksternal

Peringatan :

1. Pengaduan yang akan disampaikan harus disertai data dukung yang relevan agar mempercepat proses penyelesaian pengaduan

Nomor SOP	061 / 2530
Tanggal Pembuatan	13 Mei 2017
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	13 Mei 2017
Disahkan Oleh	Sekretris Daerah Kabupaten Wonogiri, <u>Drs. SUHARNO, M.Pd</u> Pembina Utama Muda NIP. 19630911 199003 1 007
Nama SOP	LAPOR!- SP4N bersifat Pengaduan
Kualifikasi Pelaksana :	Umum, minimal SLTA sederajat
Peralatan/Perlengkapan :	1. Jaringan Internet 2. Komputer, Laptop, Handphone
Pencatatan dan Pendataan :	

SOP LAPOR ! – SP4N BERSIFAT PENGADUAN

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku				
		UPP K/L/D	UPT	LAPOR ! – SP4N	Input	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1.	Penyaluran Pengaduan			Mulai	Hasil Telaahan	- Hasil laporan baik via sms ataupun online	3 hari	Hasil telaah lanjutan	
2.	Telaahan Lanjutan				Data Laporan	- 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 Tim Koordinasi terdiri dari pengelola LAPOR! – SP4N, APIP, serta pejabat penghubung di tiap UPT/ Satker
3.	Mengkonfirmasi dan Mengklarifikasi laporan dan Kelengkapan Data untuk Tindak Lanjut Pengaduan				Hasil Telaahan	- Kelengkapan data pendukung laporan	3 hari	Kelengkapan data laporan dan pendukung	- Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Pelaksana - Pelapor diminta untuk melengkapi dokumen atau laporan tidak ditindaklanjuti - Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku				
		UPP K/L/D	UPT	LAPOR ! – SP4N	Input	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
4.	Menyalurkan laporan Hasil Telaahan untuk ditindaklanjuti				Hasil Telaahan dan data pendukung	- Hasil laporan via aplikasi atau sms	Maksimal 60 hari	Laporan hasil tindak lanjut	- Laporan diteruskan kepada Admin LAPOR! – SP4N UPT/ Inspektorat untuk ditindaklanjuti dalam 60 hari - Laporan yang secara substansi bersifat sistematis dan tidak dapat diselesaikan dalam 60 hari diteruskan LAPOR! – SP4N Nasional
5.	Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan				Laporan hasil Penyelesaian Pengaduan	- Data dan hasil Penyelesaian laporan	30 menit	dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan	- Statistik kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan diinformasikan dalam LAPOR! – SP4N dan SIPP

Wonogiri,

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN WONOGIRI,

Drs. SUHARNO, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19630911 199003 1 007

