


**PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

	<p>Nomor SOP : 03/SOP/KOMINFO-PIPP/IX/2021</p> <p>Tanggal Pembuatan : 11 Oktober 2021</p> <p>Tanggal Revisi :</p> <p>Tanggal Efektif : 2021</p> <p>Disahkan Oleh</p> <p align="center"> Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  AZRIL APRIANSYAH, S.T. MT Pembina TK.I NIP. 19730408 200212 1 005 </p> <p>NAMA SOP : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR!)</p>
<p>BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN PERSANDIAN</p> <p>R HUKUM :</p> <p>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p>	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memahami tugas dan fungsi 3. Menguasai pengoperasian komputer

<p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);</p> <p>Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 55 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Daerah Kota Batam</p> <p>Peraturan Walikota Batam Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2011 Nomor 38);</p> <p>Peraturan Walikota Batam Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika;</p> <p>Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Layanan Aduan Masyarakat menggunakan Sistem Elektronik (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2017 Nomor 38);</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</p> <p>1. Komputer/Printer/Kertas</p> <p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p>
<p>PERKAITAN :</p>	<p>REVISI :</p>

SOP SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
	Admin Instansi	Admin Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
Laporan masuk melalui website batam.lapor.go.id dan SMS ke 1708 terkait Pengaduan Pelayanan Publik ke Admin Instansi			Laporan Masyarakat		Laporan masyarakat terkait kualitas Pelayanan Publik	
Admin Pusat Memverifikasi, menelaah dan Mendisposisikan laporan pengaduan ke Admin Instansi Pemerintah Kota Batam			Laporan masuk ke sistem dan (Detail data pendukung)	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
Admin Instansi memverifikasi dan mendisposisikan laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan kewenangan instansi yang terkait. Laporan diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD) terkait. Namun, jika laporan bukan merupakan kewenangan OPD terkait laporan dapat dikembalikan ke Admin Instansi			Laporan yang ditanggapi	3-5 hari	Laporan diberikan respon atau tindaklanjut dan/atau diteruskan ke OPD terkait	
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan			Laporan lengkap (detail data dan pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI.	