



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN PERSANDIAN**

Tahun 2023

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam
Jl. Engku Putri Nomor 1 (29461)
Telp: +62 778 8073194



**PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**







**BIDANG
PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN PERSANDIAN**

Nomor SOP	03/SOP/KOMINFO-PIPP/X/2021	[Revisi 2]
Tanggal Pembuatan	11 Oktober 2021	
Tanggal Revisi	9 Oktober 2023	
Tanggal Efektif	11 Oktober 2021	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam  Rudi Panjaitan, S.STP., M.Si Pembina Tingkat I NIP. 19761123 199511 1 002	
Nama SOP	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);7. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 55 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kelola Dinas Daerah Kota Batam;	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengolah data sederhana2. Memahami tugas dan fungsi3. Menguasai pengoperasian komputer

<p>8. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Batam (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2011 Nomor 198);</p> <p>9. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2017 Nomor 38);</p> <p>10. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 21 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, Dan Sistem Kerja di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.</p>	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Perangkat Printer 3. Kertas 4. Jaringan Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<p>1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan pengelolaan SP4N-LAPOR!</p>	<p>1. Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia atau secara manual</p>

Lampiran SOP SP4N-LAPOR!

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Admin Instansi	Admin Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	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	
2.	Admin Pusat melakukan verifikasi, menelaah dan mendisposisikan laporan pengaduan ke Admin Instansi Pemerintah Kota Batam			Laporan masuk ke sistem (detail dan data pendukung)	1-3 Hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
3.	Admin Instansi melakukan verifikasi 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 awal dan/atau diteruskan ke OPD terkait	
4.	Memberikan hasil tindaklanjut, jika laporan tersebut sesuai kewenangan.			Laporan yang sudah direspon awal			
4a.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan				14 Hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
4b.	Pengaduan Berkadar Pengawasan				60 Hari	Laporan lengkap. (detail dan data pendukung)	
4c.	Permintaan Informasi				5 Hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
4d.	Aspirasi				5 Hari	Balasan aspirasi dimaksud	
5.	Laporan diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI					Pengaduan atau Permintaan yang tidak ditindaklanjuti sesuai dengan batas waktu yang ditentukan akan diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI	
6.	Selesai				10 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti, jika tidak dalam 10 hari tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai	