PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULANG BAWANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA** Jl. Negara Lintas Timur Perkantoran Pemda Tiuh Tohou Menggala Email : kominfotulangbawang@gmail.com	Nomor SOP	V.11.02.02.19
	Tanggal Pembuatan	11 Januari 2024
	Tanggal Revisi	5 November 2025
	Tanggal efektif	5 November 2025
	Disahkan oleh	**KEPALA DINAS,** **NANAN WISNAGA, S.Sos., M.M.** **Pembina Utama Muda (IV/c)** **NIP.197309082000031003**
Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	**NAMA SOP**	**Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR**

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional ; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2000 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tulang Bawang; 7. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 48 Tahun 2024	1. Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Pejabat Fungsional yang membidangi dan mengurus Penanganan SP4N LAPOR! 2. Memahami proses dan aturan penanganan SP4N LAPOR! 3. Staf Pelaksana (ASN dan Non ASN) Bidang Informasi Komunikasi Publik(IKP) yang memiliki pengetahuan dan keahlian khusus dalam penanganan SP4N LAPOR!

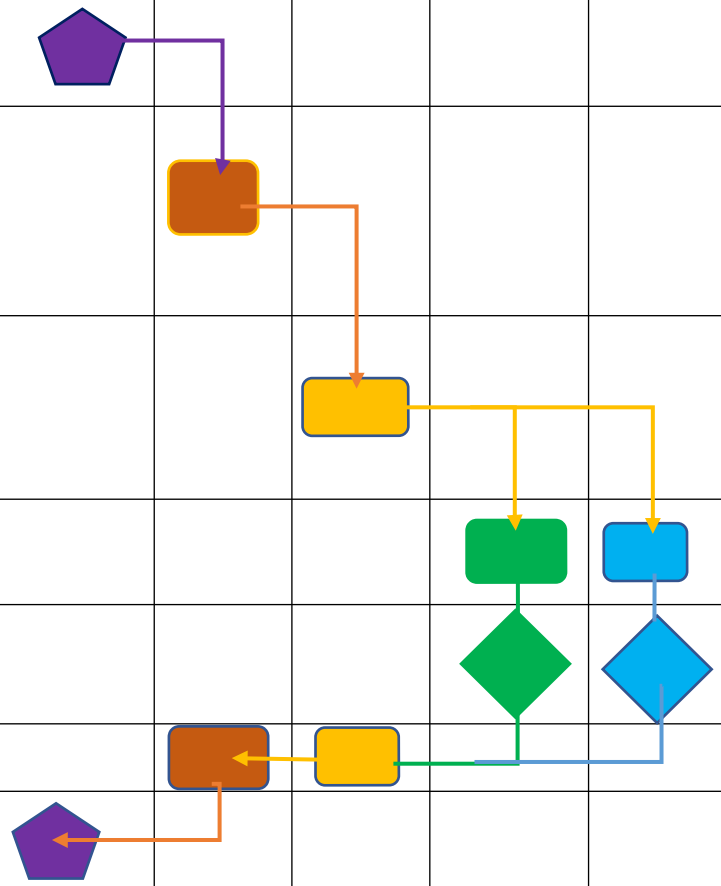
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika; 8. Keputusan Bupati Tulang Bawang No. B/87.A/IV.14/HK/TB/2024 tentang Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkup Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang	
KETERKAITAN Dengan masyarakat yang membutuhkan infornasi dari Pemerintah	**PERALATAN PERLENGKAPAN** 1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. ATK
PERINGATAN 1. Bila Prosedur ini ada yang terlewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik 2. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Pelayanan Prima tidak akan tercapai 3. Bila Prosedur ini tidak berjalan maka Image Positif Pemerintah Daerah terhadap masyarakat menjadi Negatif	**PENCATATAN DAN PENDATAAN** 1. Laporan Monitoring permasalahan harian 2. Laporan identifikasi permasalahan bulanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR

No	Aktifitas	Pelaksanaan					Mutu Buku			Ket
		Masyarakat / Pelapor	SYSTEM/ Admin Pusat	ADMIN KAB	SKPD/ Admn Pembantu	Instansi vertikal	kelengkapan	waktu	Output	
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID ***https://lapor.go.id/***						**Internet**		**Adanya aduan**	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id. keanggotaan login (identitas) dan ADMIN PUSAT/ Kementrian)Mengirimkan notifikasi kepada PIC / ADMIN KABUPATEN TULANG BAWANG berdasarkan (kategori pengaduan)						**System**	**1 menit**		
3	ADMIN KABUPATEN TULANG BAWANG mengirimkan notifikasi kepada (ADMIN PEMBANTU OPD /instansi vertikal, terkait berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID						**PC, Hanphone dan Surat**	**1 hari**	**Pesan**	
4	ADMIN PEMBANTU OPD/Instansi vertikal menerima notifikasi pengaduan						**PC, Hanphone dan Surat**	**1 hari**		
5	OPD /Instansi vertikal melalui ADMIN PEMBANTUN memberikan tanggapan/jawaban kepada ADMIN KABUPATEN TULANG BAWANG						**PC**	**1 menit**	**Adanya jawaban**	
6	ADMIN KABUPATEN TULANG BAWANG meneruskan tanggapan kepada Sistem						**System**			
7	Masyarakat menerima jawaban dan balasanpesan dari sistem maupun admin Pusat di website : ***https://lapor.go.id/***									



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).