PEMERINTAH KOTA PONTIANAK **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA** **BIDANG PELAYANAN ELEKTRONIK DAN TELEMATIKA** **SEKSI PUSAT LAYANAN PENGADUAN**	Nomor SOP	90 / IKP.KOMINFO / 2020
	Tanggal Pembuatan	13 Agustus 2020
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA** **KOTA PONTIANAK** **Ir. H. UPAY INDRA MULYA, MM** Pembina Utama Muda NIP. 19610329 198903 1 004
	Nama SOP	**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK (LAPOR!)**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksanaan**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peratutan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tenatang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika 4. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak	1. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan ini 2. Menguasai pengunaan Aplikasi e-LAPOR!, Gencil dan e-Lawar
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
1. SOP Pembuatan Surat Perintah Tugas 2. SOP pada OPD-OPD 3. SOP LAPOR!-SP4N	1. Peraturan tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Smartphone yang dilengkapi dengan program aplikasi khusus dan Printer
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
Apabila salah dalam merespon dan menganalisa pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.	1. Menghimpun permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat. 2. Merespon dan menganalisa permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dan dibandingkan dengan data pendukung serta alasannya. 3. Membuat laporan staf mengenai pengaduan masyarakat tersebut dan cara penyelesaiannya kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK (LAPOR!)

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		
		Masyarakat	Operator Admin Pengaduan Pusat	Operator Admin Pengaduan Daerah	Koordinator Pengaduan Masyarakat	Operator Admin Pengaduan OPD/ Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menyampaikan pengaduan terhadap permasalahan di Kota Pontianak melalui aplikasi LAPOR! atau GENCIL (e-lawar) yang sebelumnya harus mendaftarkan diri disertai dengan data pelapor, foto serta lokasi pengaduan dan informasi pendukung.						Smartphone, nama pelapor, foto kejadian, lokasi kejadian, keterangan kejadian	10 menit	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
2	Menerima dan Menyampaikan Laporan pengaduan masyarakat yang telah dianalisis kepada operator Administrasi Pengaduan Daerah.			Ya			Data Masyarakat yang melapor, laporan pengaduan masyarakat, foto laporan, keterangan kejadian	3 hari	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
3	Menerima dan Menyampiakan Laporan pengaduan masyarakat dan menganalisis laporan. Jika "Tidak" laporan pengaduan tersebut tidak lengakap atau bukan kewenangan maka dikembalikan ke masyarakat. Jika "Ya" maka melanjutkan pengaduan tersebut kepada Operator Layanan Pengaduan OPD/ Pejabat Penghubung di OPD dan selanjutnya dilaporkan kepada Koordinator Pengaduan Masyarakat.		Tidak				Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	3 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim PPM

4	Menerima dan Menyapaikan laporan pengaduan masyarakat dari Operator Administrasi Pengaduan Daerah, kemudian Operator Layanan Pengaduan OPD/Pejabat Penghubung dan meneruskan kepada Sekretariat OPD yang menindaklanjuti laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan, kemudian memberi notifikasi bahwa penguduan sedang diproses. Setelah selesai kemudian memberitahu kepada Operator Admin Pengaduan Daerah, bahwa pekerjaan telah selesai disertai dengan bukti (foto telah selesai)						Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	10 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim PPM
5	Menerima dan mendokumentasikan laporan dari Operator admin pengaduan OPD bahwa laporan pengaduan masyarakat telah ditindak lanjuti dan untuk di dokumentasikan. Kemudian melaporkan kepada						Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti
6	Menerima notifikasi balasan atas pengaduan masyarakat bahwa laporan sudah selesai.						Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti