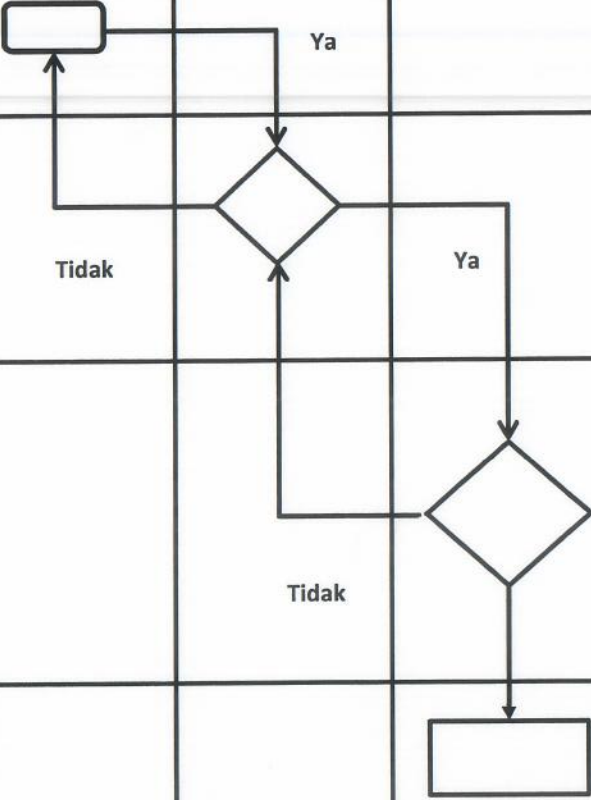


Nomor SOP	47 / Kep1 / Sekda / 2022		SEKERETARIAT DAERAH KABUPATEN BANTUL
Tanggal Pembuatan	21 Maret 2022		
Tanggal Revisi			
Tanggal Efektif	1 April 2022		
Disahkan Oleh	Sekretaris Daerah		
SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N LAPOR)			
Dasar Hukum : 1. Peraturan Menpanrb Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul		Kualifikasi Pelaksana : 1. Si Hukum, Sospol, Ilmu Pemerintahan, Admintrasi Negara 2. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N LAPOR 3. Memiliki pemahaman tugas dan fungsi perangkat daerah	
Keterkaitan : 1. SOP Penyelenggaraan Layanan Publik		Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer 2. Kertas 3. ATK	
Jika Pengelolaan Pengaduan Tidak dilaksanakan secara baik, maka kualitas pelayanan publik tidak maksimal			

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N LAPOR

No	AKTIFVITAS (Uraian Pekerjaan)	LAPOR!SP4N	PELAKSANA		BAKU MUTU			KETERANGAN
			ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	Kelengkapan	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Memverifikasi, menelaah, dan mendisposisi laporan ke admin instansi					3-5 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghubung perangkat daerah/unit kerja, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke super admin.				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	1-3 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke perangkat daerah terkait	
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan itu sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dianggap selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh Sistem ke Ombudsman RI)	
5	Pejabat penghubung memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat				Laporan tindak lanjut aduan	1-3 hari		

Sekretaris Daerah
Kabupaten Bantul

 SETDA

Drs. Helmi Jamharis, MM
(Pembina Utama Madya, IV/d)
NTP: 196212081986031013