



# PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

## INSPEKTORAT

### SEKRETARIAT

|                   |   |
|-------------------|---|
| Nomor SOP         | 700/ 27 /ITKAB/2021   |
| Tanggal Pembuatan | 6 April 2021  |
| Tanggal Revisi    |   |
| Tanggal Efektif   | April 2021  |
| Disahkan Oleh     | <br>Prt.INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK                   |
|                   | <br>HERI ADIWIJAYA, SE<br>NIP. 19740705 200604 1 007 |
|                   | Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPORI - SP4N   |

#### Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

#### Kualifikasi Pelaksana

Memiliki Pengetahuan dalam Bidang Pelayanan Publik dan Informatika

|  |   |
|--|---|
| <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>9. Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 414 ) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Landak Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 668);</p> <p>10. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak;</p> |   |
| <p>Keterkaitan</p> <p>SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>  | <p>Peralatan/Perlengkapan</p> <p>Komputer, Jaringan/Akses Internet, Alat Tulis Kantor (ATK)</p>   |
| <p>Peringatan</p> <p>1. Laporan yang tidak lengkap tidak ditindaklanjuti.</p> <p>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak bisa dilaksanakan.</p>  | <p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Semua pengaduan harus dicatat dan di arsipkan dengan baik.</p> |



BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPORI - SP4N  
INSPEKTORAT KABUPATEN LANDAK

| NO | KEGIATAN  | PELAKSANA                 |                        |                        |                       |   | MUTU BAKU |  |  | KET |
|----|---|---------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|---|-----------|--|--|-----|
|    |   | ADMIN INSTANSI/ PENGELOLA | PEJABAT PENGHUBUNG OPD | UNIT KERJA TERKAIT OPD | TIM MONEY INSPEKTORAT | KELENGKAPAN                                 | WAKTU     | OUTPUT   |  |     |
| 1  | Penerimaan Pengaduan Masyarakat                                   |                           |                        |                        |                       | Akses Internet                              | 10 Menit  | Pengaduan yang Masuk   |  |     |
| 2  | Verifikasi, Penelaahan dan Pengklasifikasian Laporan/Pengaduan    |                           |                        |                        |                       | Laporan Masyarakat                          | 10 Menit  | Laporan Lengkap (Detail dan Data Pendukung)                            |  |     |
| 3  | Mendisposisi Laporan/Pengaduan                                    |                           |                        |                        |                       | Disposisi                                   | 1 Hari    | Disposisi  |  |     |
| 4  | Memberikan Respon Awal, jika bukan dikembalikan ke Admin Instansi |                           |                        |                        |                       | Laporan Lengkap (Detail dan Data Pendukung) | 2 Jam     | Pengaduan diberikan respon atau diteruskan ke Unit Kerja Terkait       |  |     |
| 5  | Penyelesaian Pengaduan  |                           |                        |                        |                       | Kajian dan Laporan                          | 3 Jam     | Laporan  |  |     |
| 6  | Pelaporan   |                           |                        |                        |                       | Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)            | 2 Jam     | Laporan yang di Tindaklanjuti  | Jika 10 Hari LHP Tidak di Tanggapi ditutup oleh Sistem                     |     |
| 7  | Monitoring dan Evaluasi   |                           |                        |                        |                       | Laporan Hasil Evaluasi (LHE)                | 1 Hari    | Dokumen LHE dan Rekomendasi untuk pengaduan yang bersifat Investigatif | TL untuk Rekomendasi berlaku SOP Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat |     |