STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Bagian Pelayanan Pengaduan

POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

BUKETRATA

2021

	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	22 Maret 2021
	Tanggal Revisi	7 April 2021
	Tanggal Efektif	22 Mei 2021
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE **BAGIAN KEPEGAWAIAN**	**Disahkan oleh**	Wakil Direktur Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Zamzami, S.T., M.Eng NIP. 19791112 200312 1 003
	Judul SOP	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

A. Tujuan

Sebagai pedoman dalam proses pengaduan online.

B. Ruang Lingkup

SOP ini meliputi pelaksanaan dan proses pengaduan masyarakat.

C. Referensi

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; dan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

D. Istilah dan Definisi

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

E. Indikator Keberhasilan

Semua proses laporan masyarakat diproses sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

F. Urutan Prosedur

1. Pengaduan dari masyarakat melalui web 1 maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID 1 https://lapor.go.id/

2. Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id. keanggotaan login (identitas) 2 dan ADMIN PUSAT (Kementrian) 2 mengirimkan notifikasi kepada Pejabat Narahubung/ADMIN PNL berdasarkan kategori pengaduan
3. ADMIN PNL/Pejabat Narahubung Sistem 1 menit Mengirimkan laporan kepada Satuan Kerja 3 Instansi Vertikal berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID
4. Satuan Kerja/Instansi Vertikal menerima Laporan masalah dari Pejabat Narahubung
5. Satuan Kerja/Instansi Vertikal memberikan tanggapan/jawaban 5 kepada ADMIN PNL/Pejabat Narahubung
6. ADMIN UM/Pejabat Narahubung meneruskan tanggapan kepada Sistem
7. Masyarakat menerima jawaban dan balasan 7 pesan dari sistem maupun admin Pusat di 7 website : https://lapor.go.id/

G. Bagan Alir

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Masyarakat	Sistem dan Admin Pusat	Admin PNL	Satuan Kerja	Instansi Vertikal	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web 1 maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID 1 https://lapor.go.id/							N/A	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id. keanggotaan login (identitas) 2 dan ADMIN PUSAT (Kementrian) 2 mengirimkan notifikasi kepada Pejabat Narahubung/ADMIN PNL berdasarkan kategori pengaduan							1 Hari	
3	ADMIN PNL/Pejabat Narahubung Sistem 1 menit Mengirimkan laporan kepada Satuan Kerja 3 Instansi Vertikal berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID							N/A	
4	Satuan Kerja/Instansi Vertikal menerima Laporan masalah dari Pejabat Narahubung							1 Hari	
5	Satuan Kerja/Instansi Vertikal memberikan tanggapan/jawaban kepada ADMIN PNL/Pejabat Narahubung							1 Hari	
6	ADMIN UM/Pejabat Narahubung meneruskan tanggapan kepada Sistem							1 Hari	
7	Masyarakat menerima jawaban dan balasan 7 pesan dari sistem maupun admin Pusat di 7 website : https://lapor.go.id/							1 Hari	

H. Lampiran

- SOP Buku Peraturan Dan Kurikulum