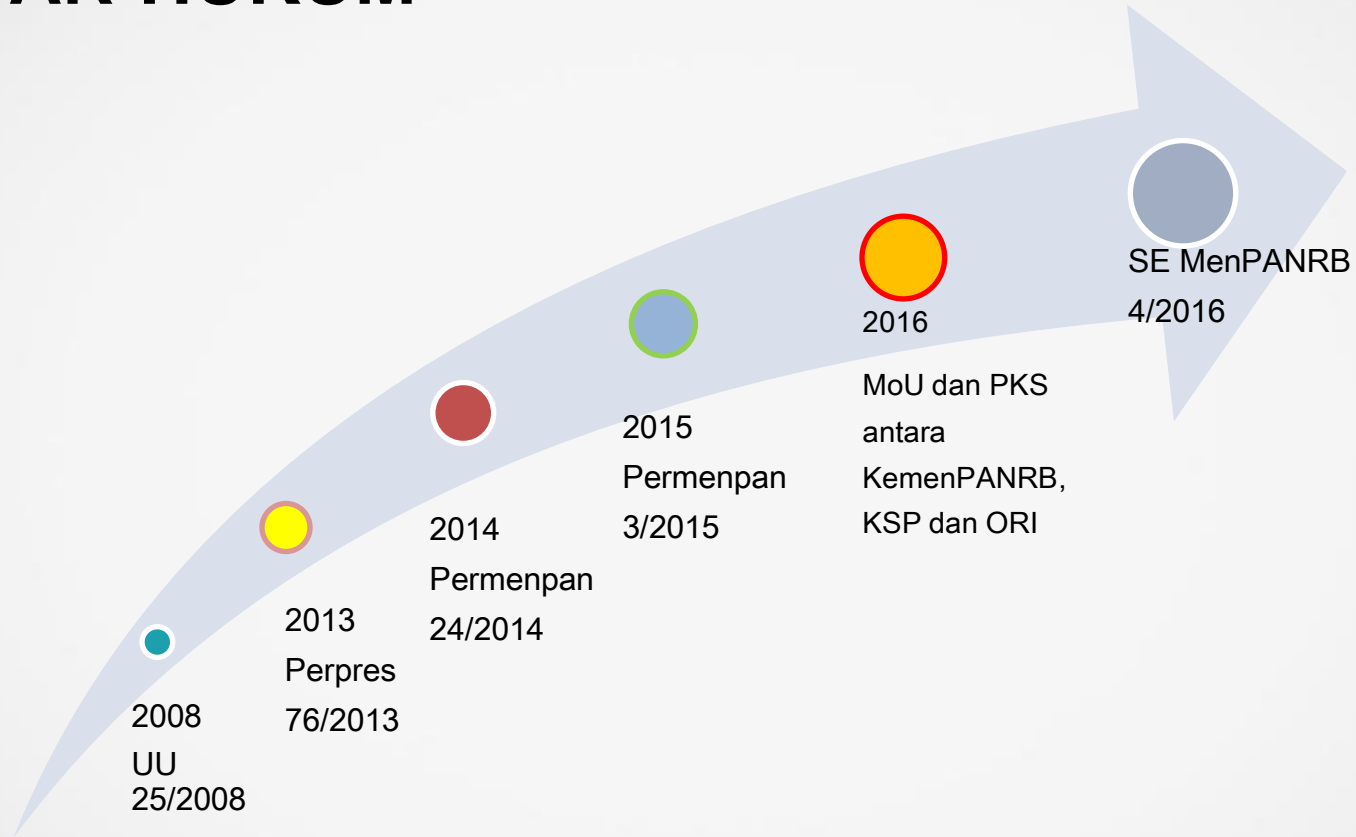


# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!- SP4N

# DASAR HUKUM



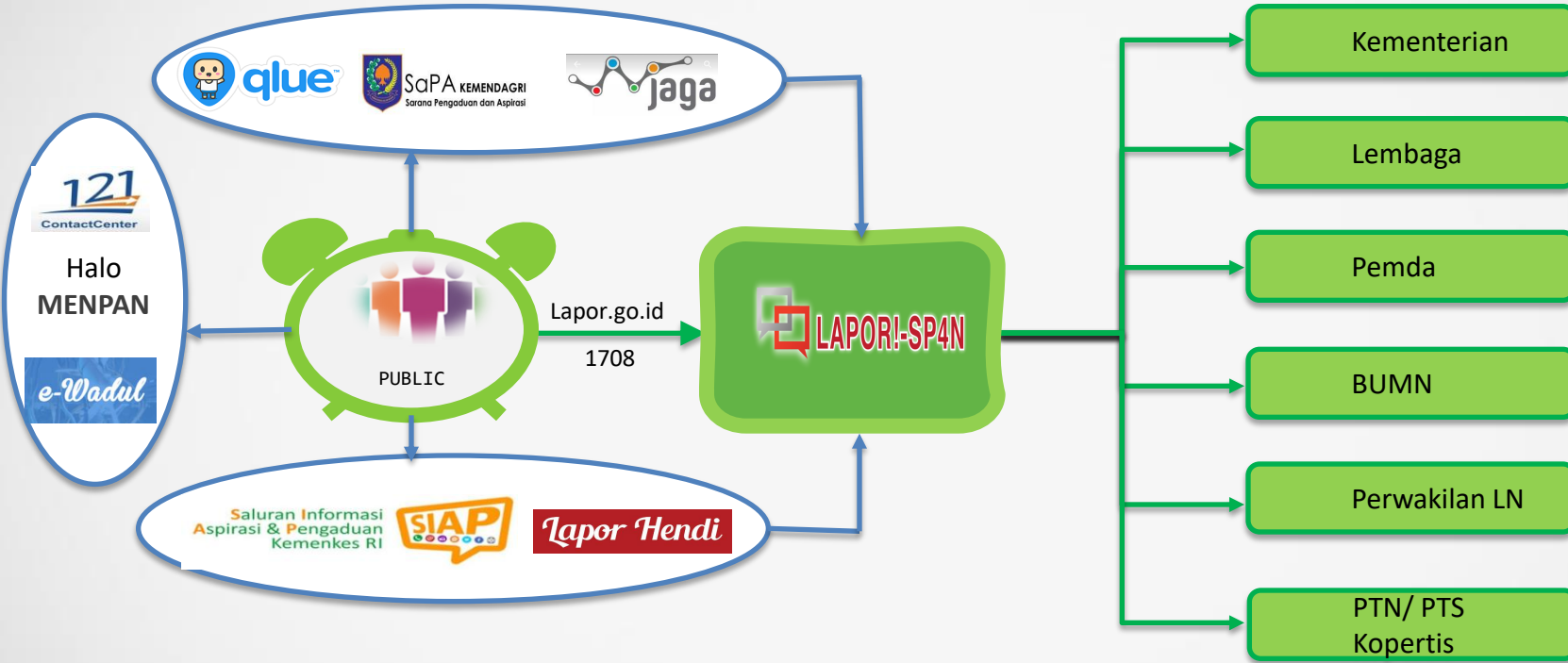
# CHECK LIST PENGELOLAAN PENGADUAN



Implementasi Perpres 76/2013 dan Permenpan 24/2014 pada K/L/D masih rendah

- Kelembagaan tidak didukung oleh dasar hukum;
- Penyelenggara tidak berkerja dalam kesatuan;
- Tidak terdapat/tumpang tindih delegasi *business process*;
- Aplikasi sifatnya berdiri sendiri dan tidak terhubung;
- Pengawasan tidak berjalan

# INTEGRASI KANAL PENGADUAN



API

Client Apps

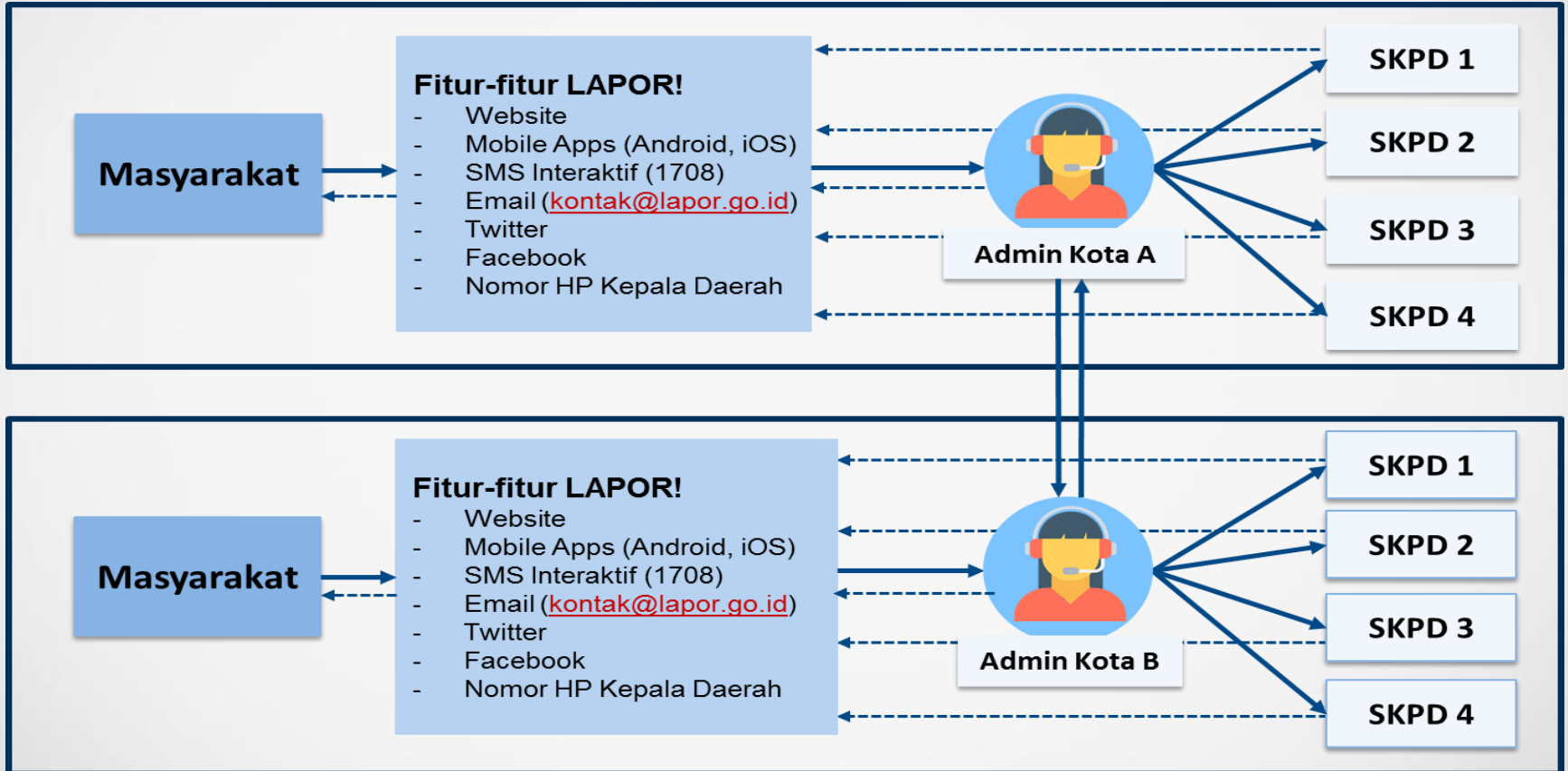
Form Digitalisasi

Twitter

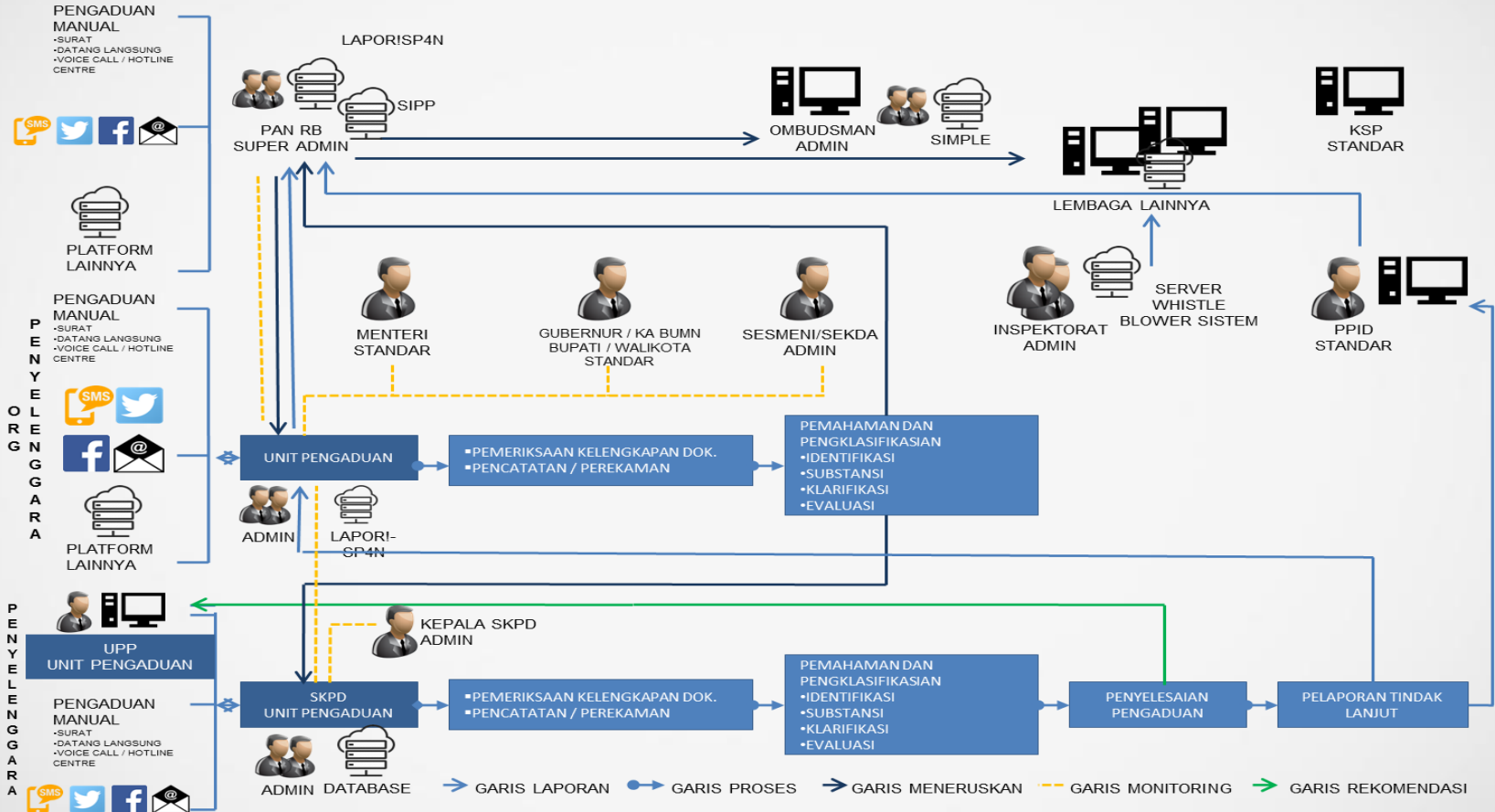
Prinsip “no wrong door policy”



# SKEMA KETERHUBUNGAN



# ARSITEKTUR DAN SOP LAPOR SP4N



# PRINSIP SOP LAPOR!-SP4N



- SOP bervariasi sesuai dengan kategori laporan: aspirasi/apresiasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan
- Penyelesaian pengaduan mengacu pada ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap instansi



# Workflow process LAPOR-SP4N



## Input Laporan

Semua Kanal Pengaduan baik manual maupun elektronik

## Tindak lanjut Laporan

Telaah dan Klarifikasi Lanjutan, Penyaluran Pengaduan, Penyelesaian Pengaduan

## Pemantauan & Evaluasi

Melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan

## Pelaporan

Tim Pemeriksa menyusun dan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi

# **FUNGSI DAN KEWENANGAN ADMIN**

**Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam lingkungan Penyelenggara**

**Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti**

**Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab**



**Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja**

**Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan**

**Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala**




# FUNGSI DAN KEWENANGAN PEJABAT PENGHUBUNG

**Menerima disposisi laporan dari Admin**



**Memberikan respon terhadap laporan yang masuk, minimal respon awal**

**Menerima laporan dari saluran :  
sms, website, aplikasi mobile,  
twitter dan jalur konvensional  
(tatap muka, telepon, surat,  
fax, email, dll)**

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR!-SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan , jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/ Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)

TERIMA KASIH

