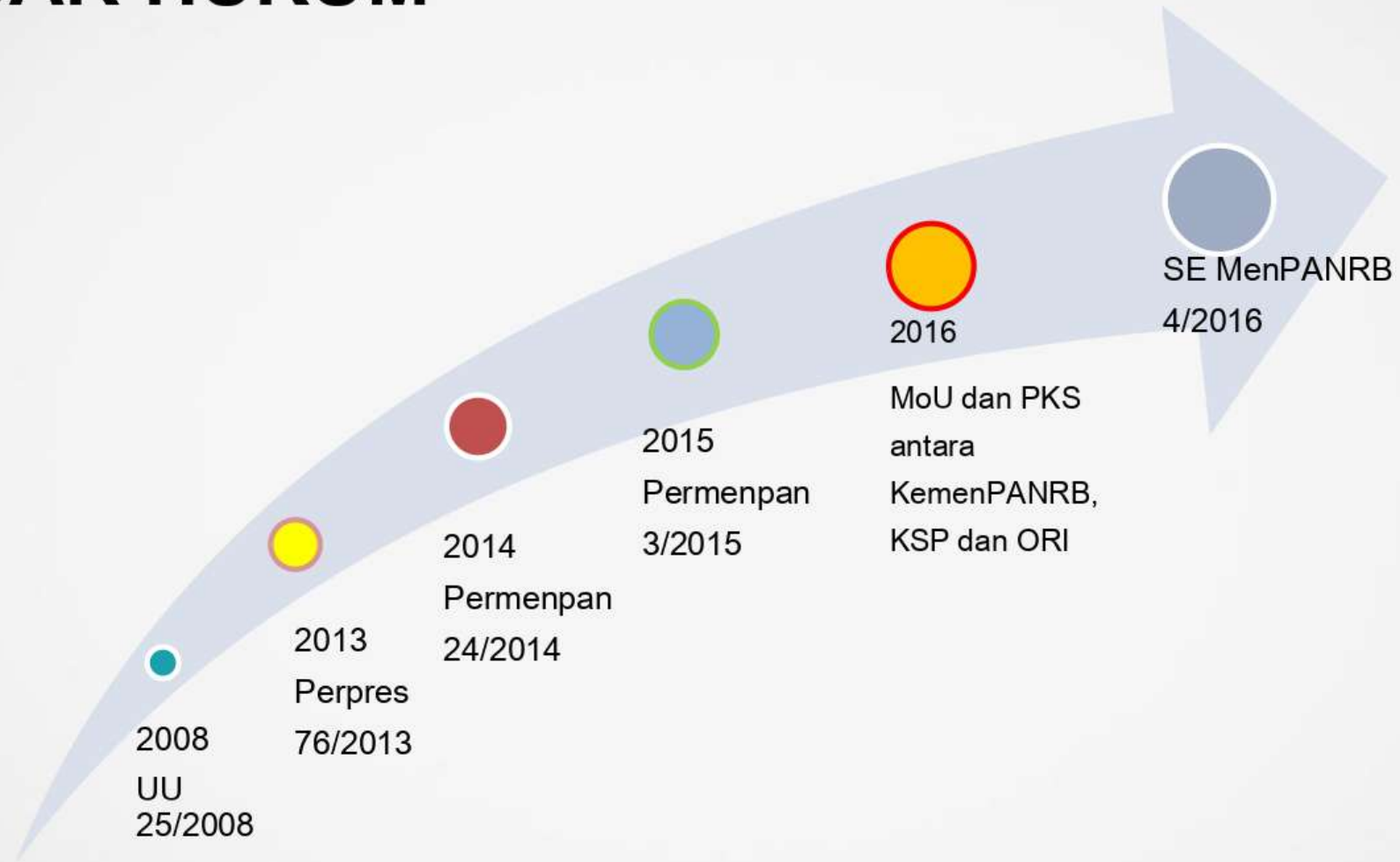


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!- SP4N

DASAR HUKUM



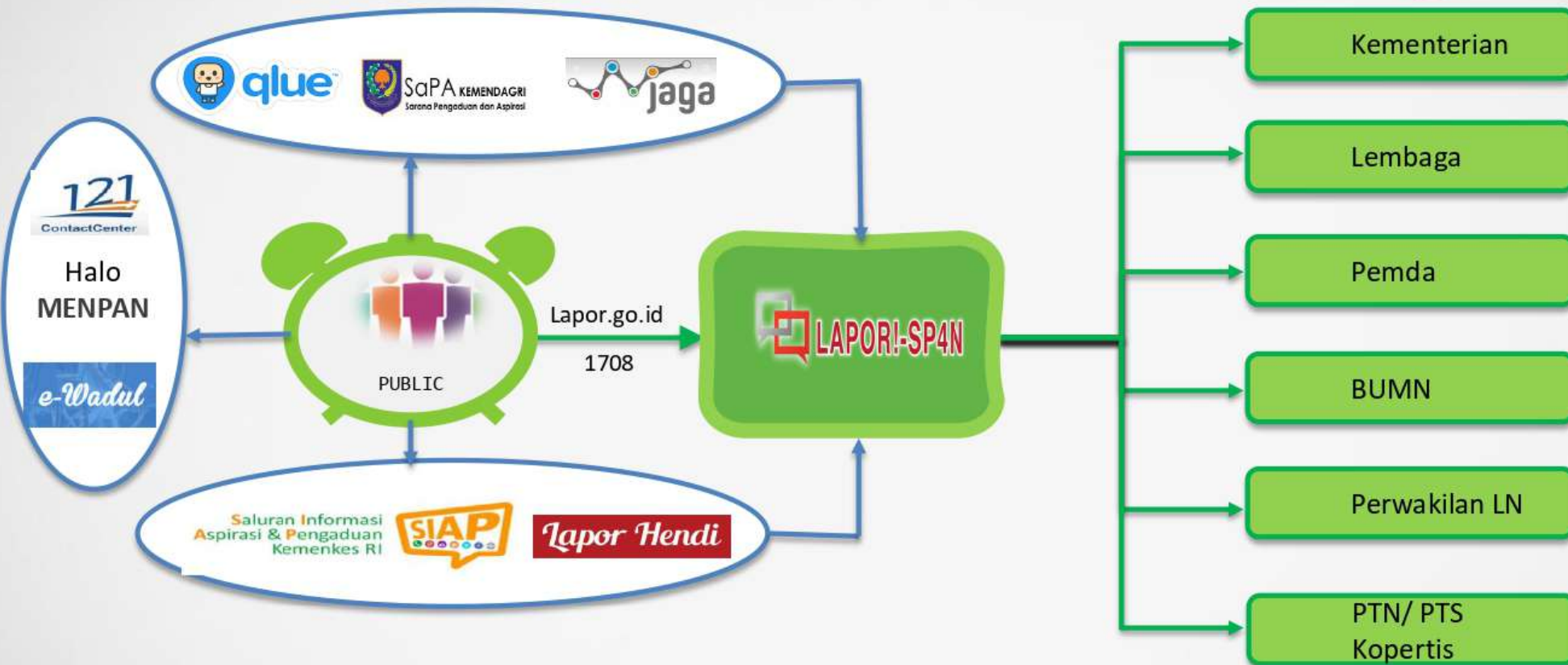
CHECK LIST PENGELOLAAN PENGADUAN



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

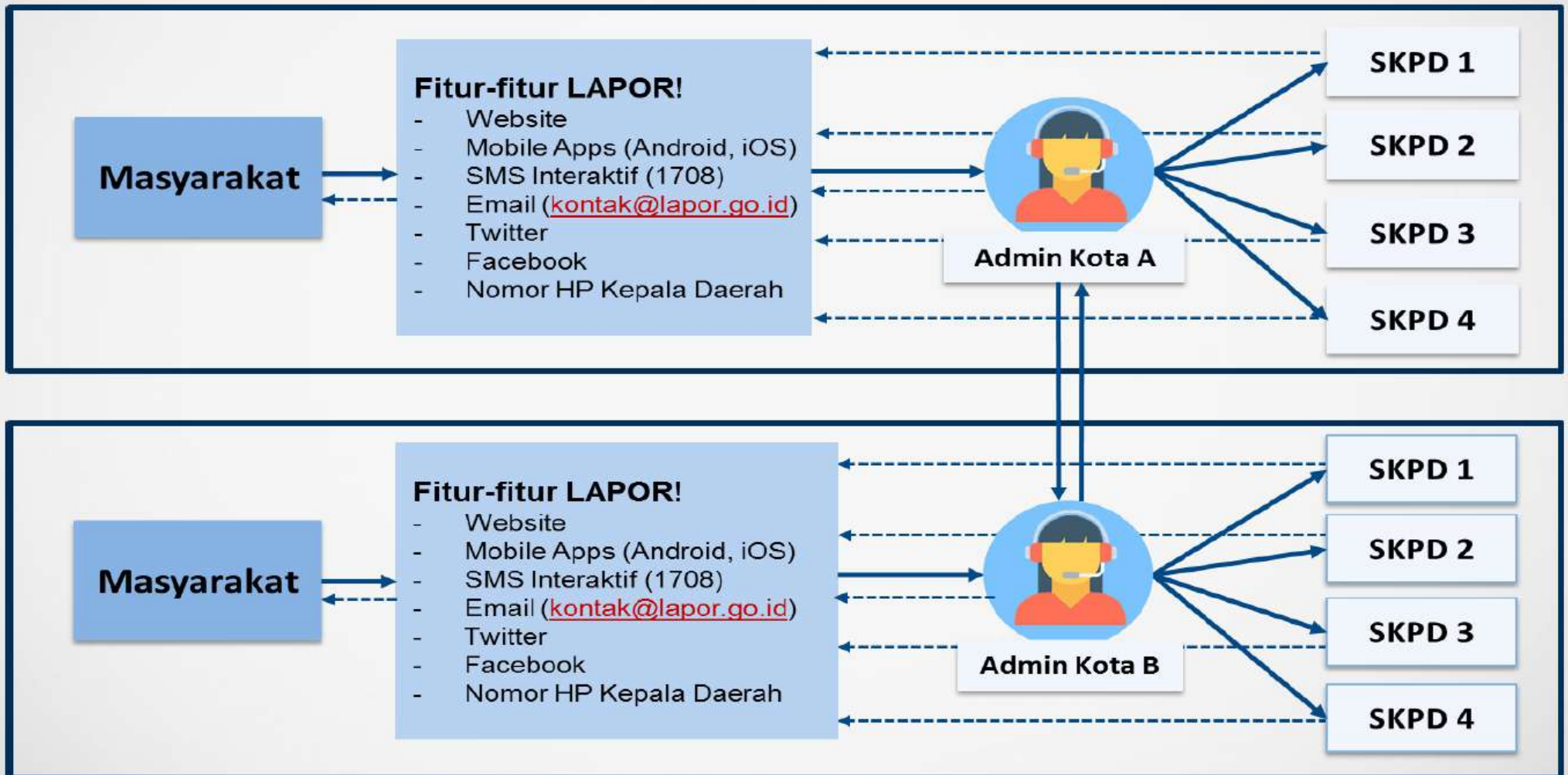
Form Digitalisasi

Twitter

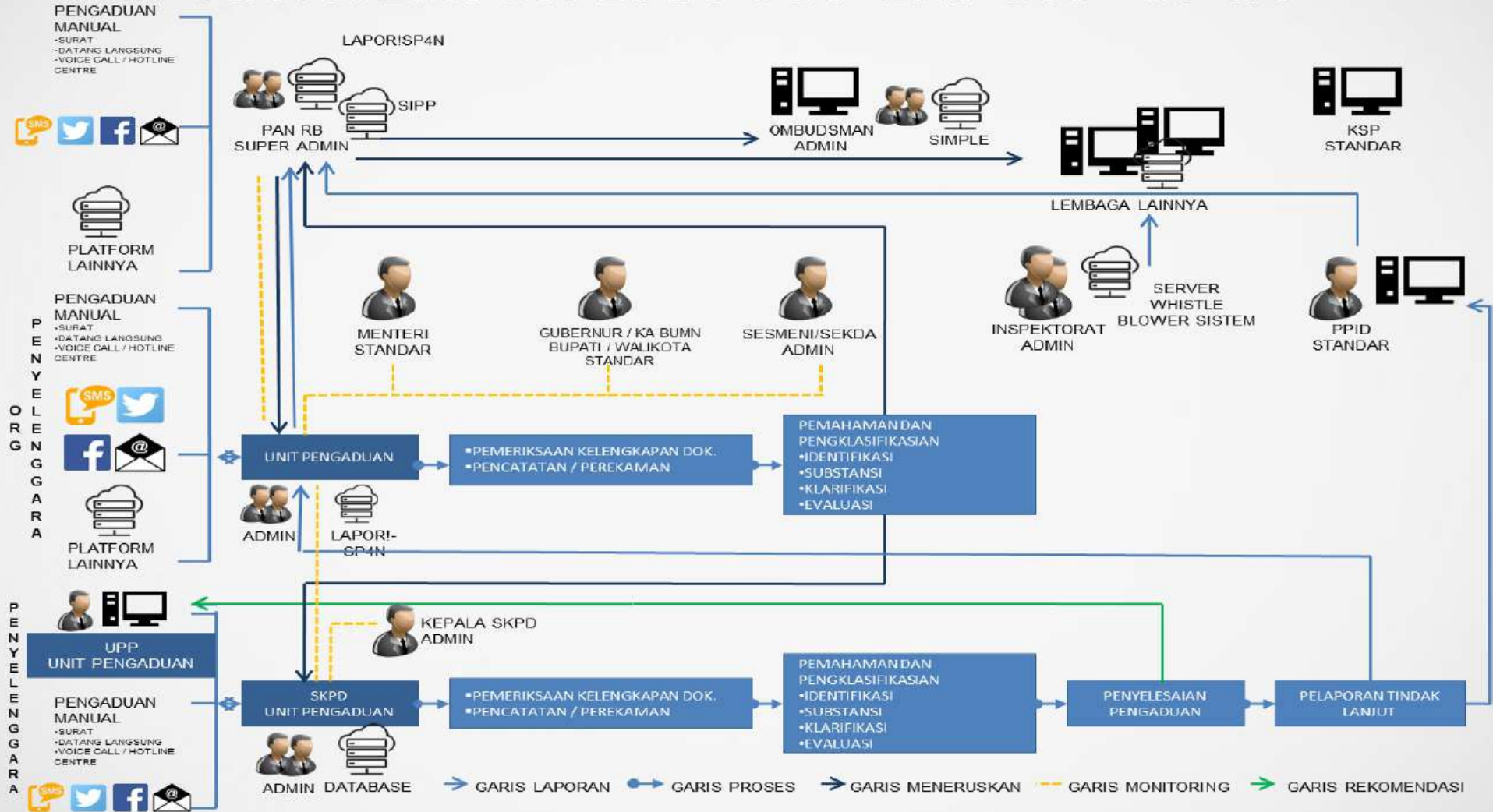
Prinsip "no wrong door policy"



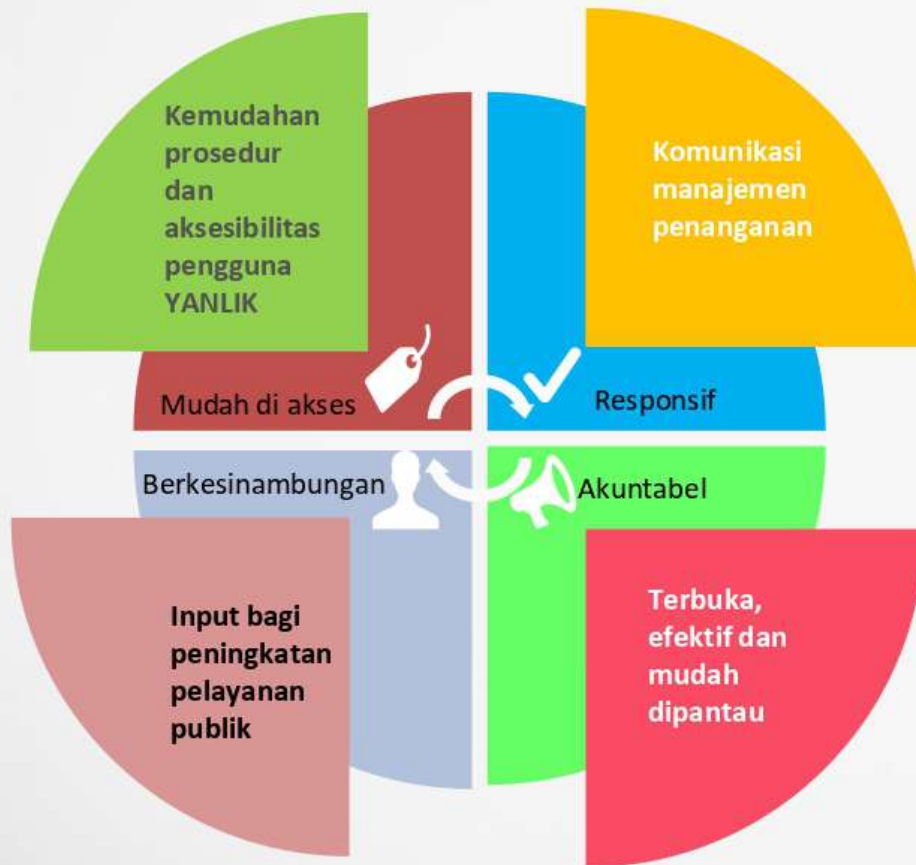
SKEMA KETERHUBUNGAN



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

