



BUPATI KUNINGAN

KEPUTUSAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 487/KPTS.391-Diskominfo/2018

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ON-LINE RAKYAT (LAPOR!) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) BERSIFAT PENGADUAN**

BUPATI KUNINGAN,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Aspirasi dan Pengaduan On-line Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Bersifat Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a, Standar Operasional Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan On-line Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Bersifat Pengaduan perlu dituangkan dalam Keputusan Bupati.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 3 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Kuningan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuningan;
13. Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2015 tentang Ketentuan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU Standar Operasional Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan On-line Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Bersifat Pengaduan;
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman bagi petugas Administrator LAPOR!-SP4N dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- KETIGA : Rincian Standar Operasional Prosedur (SOP) dimaksud diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuningan
Pada tanggal 20 Juli 2018


BUPATI KUNINGAN,

ACEP PURNAMA

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI KUNINGAN

NOMOR : 487/KPTS.391-Diskominfo/2018

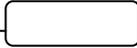
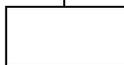
TANGGAL : 20-7-2018

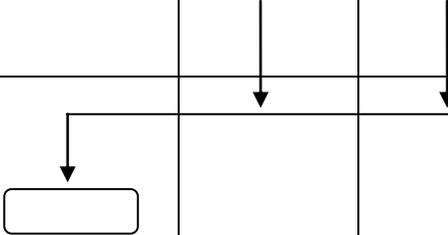
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPOR!-SP4N
BERSIFAT PENGADUAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPOR!-SP4N BERSIFAT PENGADUAN

| | | | |
|---|----------------|---|---|
|  <p>PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN</p> | NOMOR SOP | : | |
| | NAMA SOP | : | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPOR!-SP4N BERSIFAT PENGADUAN |
| | TGL. PEMBUATAN | : | |
| | TGL. REVISI | : | |
| | TGL. EFEKTIF | : | |
| | DISAHKAN OLEH | |  <p>BUPATI KUNINGAN, ACEP PURNAMA</p> |

| | | |
|--|--|---|
| DASAR HUKUM | | KUALIFIKASI PELAKSANAAN |
| 1. UU No. 14 Tahun 2008 2. UU No. 37 Tahun 2008 3. UU No. 25 Tahun 2009 | 4. Perpres No. 76 Tahun 2013 5. Permen PAN-RB No. 24 Tahun 2014 | 1. Menguasai Komputer 2. Memahami Peraturan Perundang-Undangan tentang KIP |
| KETERKAITAN | | PERALATAN/KELENGKAPAN |
| | | 1. Komputer 2. Blangko |
| PERINGATAN | | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| Jika SOP ini tidak dibuat maka akan berdampak pada terhambatnya pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan | | Disimpan dalam bentuk <i>Softcopy</i> dan <i>Hardcopy</i> |

| No | Kegiatan | Pelaksanaan | | | Pendukung | | | Keterangan |
|----|---|---|---|---|---------------------------------|-----------------------------|--|--|
| | | UPP K/L/D | UPT | LAPOR!-SP4N | Input | Waktu | Output | |
| 1 | Penyaluran pengaduan | | |  | Hasil telaah | | | |
| 2 | Telaah lanjutan |  | | | | 3 hari | Hasil telaah lanjutan | Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Koordinasi K/L/D Tim Koordinasi terdiri dari pengelola LAPOR!-SP4N, APIP, serta pejabat penghubung di tiap UPT/Satker |
| 3 | Mengkonfirmasi dan Mengklarifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan |  | | | Hasil telaah | 3 hari | Kelengkapan data laporan dan pendukung | 1. Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Pelaksana 2. Pelapor diminta untuk melengkapi dokumen atau laporan tidak ditindaklanjuti 3. Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan |
| 4 | Menyalurkan laporan hasil telaah untuk ditindaklanjuti | |  |  | Hasil telaah dan data pendukung | Maksimal 60 hari 14 hari | Laporan hasil tindak lanjut | 1. Laporan diteruskan kepada Admin LAPOR!-SP4N UPT/Inspektorat untuk ditindaklanjuti dalam 60 hari 2. Laporan yang secara substansi bersifat sistemik dan tidak dapat |

| | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------|--|--|--------------------------------------|----------|--|--|
| | | | | | | | | diselesaikan dalam 60 hari diteruskan LAPOR!-SP4N Nasional |
| 5 | Melaporkan penyelesaian pengaduan | hasil |  | | Laporan hasil penyelesaian pengaduan | 30 menit | Dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan | Statistik kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan diinformasikan dalam LAPOR!-SP4N dan SIPP |


BUPATI KUNINGAN,

ACEP PURNAMA