

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN ADUAN MELALUI SPAN LAPOR

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta

Telp 0271-2931667

Email : diskominfo@surakarta.go.id , Website : diskominfo.surakarta.go.id





PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Nomor SOP	SKA.Diskominfo SP.03.01. CFM.03.SOP.BID_Egov/1
Tanggal Pembuatan	06-Juni-2022
Tanggal Revisi	31-Oktober-2024 - 1
Tanggal Pengesahan	29-November-2024
Disahkan oleh : KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN Kota Surakarta Ditandatangani secara elektronik oleh: HENY ERMAWATI, SH, M.Hum Pembina Tingkat I NIP : 19700222 199503 2 004	

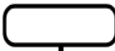
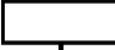
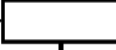
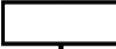
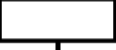
Nama SOP : Penanganan Aduan Melalui SPAN Laporan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).	1. Memahami peraturan perundangan terkait penanganan pengaduan masyarakat
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah	2. Mampu mengoperasikan komputer
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	3. Mampu mengoperasikan website SPAN Laporan
4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik	4. Mampu mengoperasikan website ULAS
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah	
6. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.	
7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah	
Keterkaitan	Peralatan
	1. Komputer
	2. Printer



Keterkaitan	Peralatan
	3. Internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1. Pencapaian Waktu SOP Dalam Kondisi Normal	
2. Apabila SOP tidak dijalankan dengan baik, maka jawaban pengaduan tidak diterima Pengadu tepat waktu	



No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengolah Data dan Informasi	Penelaah Teknis Kebijakan	JF Pranata Komputer Ahli Pertama	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mulai							
2	Menerima aduan dari admin SP4N-LAPOR!				Form Aduan Elektronik	1 Hari	Isian Form Aduan Elektronik	Mutu Baku Waktu Otomatis oleh sistem
3	Memeriksa aduan yang masuk dan mendistribusikan ke perangkat daerah sesuai tupoksi masing-masing.				Isian Form Aduan Elektronik	1 Hari	Aduan didelegasikan ke OPD/BUMD yang menangani	Jika aduan bukan kewenangan Perangkat Daerah maka dikembalikan ke admin SP4N-LAPOR!
4	Menerima aduan dan menjawab aduan masyarakat				Aduan didelegasikan ulang ke OPD/BUMD yang menangani	1 Hari	Aduan diterima OPD/BUMD yang menangani	menjawab aduan melalui aplikasi ULAS
5	Melakukan input jawaban aduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!				Disposisi ke Bidang yang menangani	30 Menit	Jawaban aduan dari Bidang yang menangani	
6	Membuat rekapan aduan yang masuk ke SP4N-Lapor yang sudah terjawab.				Jawaban aduan dari Bidang yang menangani	30 Menit	Rekapan aduan yang sudah terjawab	
7	Mengarsip rekapan aduan yang masuk dari SP4N-LAPOR!				Rekapan aduan yang sudah terjawab	15 Menit	Rekapan aduan terssip	
8	Selesai	