

**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR (SOP)**

**Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul**



## PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul
Nama SOP	Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul

### DASAR HUKUM

- 1 Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasi Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
- 2 Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- 3 Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul

### KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 S-1 Sarjana sederajat
- 2 D-III Diploma sederajat
- 3 Menguasai komputer
- 4 Pejabat Struktural di Setiap OPD

### KETERKAITAN

- 1 SOP Penyusunan Laporan Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul
- 2 SOP Pengelolaan Aduan Yang Salah Masuk Kategori

### PERALATAN/PERLENGKAPAN









- 1 Aplikasi Lapori Bantul Dan Lapori SP4N
- 2 Komputer / Laptop dan printer
- 3 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 4 Pedoman tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- 5 Syarat-syarat :
  - a. Akun email
  - b. Login dalam aplikasi Lapori Bantul atau Lapori SP4N

### PERINGATAN

- 1 Jika tidak dijalankan maka aduan masyarakat tidak tertangani dengan baik, sehingga masyarakat akan mengadu melalui jalur yang tidak benar

### PENCATATAN DAN PENDATAAN

- 1 Database Aplikasi LAPORI Bantul dan Lapori SP4N

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Operator	Sekretaris Dinas	Kepala Bidang/Seksi	Kepala Dinas	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Masyarakat melakukan pengaduan di Aplikasi Lapor Bantul atau Lapor SP4N.						Internet, PC dan Handphone	10	Aduan Masyarakat	
3	Operator OPD menerima aduan dan memberikan jawaban untuk aduan yang sifatnya sederhana atau memberikan jawaban sementara atas aduan yang disampaikan masyarakat dan meneruskan kepada penanggungjawab OPD untuk penanganan aduan lebih lanjut						Internet, PC, Handphone, kertas dan email	60	Laporan aduan masyarakat	
4	Memeriksa / meneliti aduan masyarakat untuk kemudian mengkoordinasikan kepada unit teknis yang menangani serta melaporkan kepada Kepala OPD	Aduan yang berupa pertanyaan sederhana					Internet, PC dan Handphone	120	Adanya Jawaban	
5	Melaksanakan tindaklanjut atas aduan yang disampaikan oleh masyarakat dan membuat dokumentasi / laporan penanganan aduan yang sudah tertangani dan menyampaikan kepada Penanggungjawab Pengelolaan Aduan OPD						Peralatan kerja, ATK	660		
6	Menerima dan memeriksa laporan hasil penanganan aduan dan melaporkan kepada kepala OPD serta meneruskan informasi kepada operator OPD dan Kepala OPD						Internet, PC dan Handphone	120		
5	Operator OPD meneruskan tanggapan/jawaban ke Sistem						Internet, PC dan Handphone	60		
6	Masyarakat menerima tanggapan/jawaban dari Sistem dan Tim Pelaksana Kabupaten menerima laporan tanggapan/jawaban dari Operator OPD						Internet, PC dan Handphone	30	Laporan aduan masyarakat serta tanggapan/jawaban	
							TOTAL	1060		

Bantul,  
Kepala,



Dr. Fenty Yusdayati, MT

NIP. 196704031994032008