




PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
SEKSI PENGELOLAAN OPINI PUBLIK

NOMOR SOP	025 / SOP - PIP / 2018
TGL. PEMBUATAN	02 Januari 2018
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK,</p>  <p>IING DAIMAN, S.Ip, M.Si NIP. 19680822 199703 1 003</p>
NAMA SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN LAPOR-SP4N

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 4. Permenpan Nomor 03 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 5. Perda Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon; 6. Perda Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah 7. Perwali Kota Cirebon Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon 8. Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 067.05/Kep.226-DKIS/2017 	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer - Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi LAPOR!; - Memiliki kemampuan untuk memahami SOP LAPOR!;
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
SOP Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik	Perangkat Komputer dan Jaringan Internet
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
	Pengarsipan pengelolaan pengaduan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR!-SP4N	TIM ADMIN	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Tim Admin Pemerintah Daerah Kota Cirebon				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 (Tim LAPOR!-SP4N Pusat)				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 Tim Admin Pemerintah Daerah Kota Cirebon				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)