







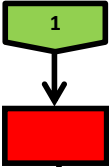

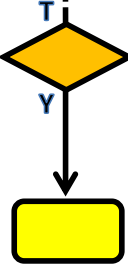



| | | |
|--|--|--|
| <div></div> <div>DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA, BUDAYA DAN PARIWISATA KABUPATEN BARITO KUALA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SUB BAG UMUM KEPEGAWAIAN pada BIDANG SEKRETARIAT</div> | No. SOP | 12/SOP/Disporbudpar |
| | Tanggal Pembuatan | 14 Februari 2018 |
| | Tanggal Revisi | 21 Februari 2018 |
| | Tanggal Efektif | 1 Maret 2018 |
| | Disyahkan oleh | |
| | Nama SOP | Penanganan Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR ! |
| | | |
| Dasar hukum | Kualifikasi Pelaksana 1. Memahami Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dengan berorientasi menyelesaikan Tugas dan Fungsinya dengan Baik sesuai dengan slogan LAPOR ! Yaitu Mudah Terpadu Tuntas menuju Pelayanan Publik Yang lebih Baik. | |
| Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik | Peralatan / Perlengkapan 1. Komputer/Notebook/Gadget (Smartphone/Phablet/Tablet,dll) 2. Koneksi Internet | |
| Keterkaitan | Pencatatan dan Pendataan 1. Buku Inventarisasi laporan/saran/informasi dari masyarakat melalui aplikasi LAPOR ! | |
| 1. UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perpres No. 80 Tahun 2011 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025 3. | | |
| Peringatan | | |
| 1. Apabila laporan tidak ditindak lanjuti oleh Kementerian/Lembaga/Instansi bersangkutan dalam waktu 60 hari maka laporan akan ditindaklanjuti dan difasilitasi sampai tuntas oleh Ombudsman. | | |

| Aktifitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | |
|---|---|--|---|---|---|---------------|--|--|
| | Administrator/Kasub bag Umum dan Kepegawaian | Penghubung (Sekretaris) | Kepala Dinas | Bidang/Seksi | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (8) | (9) | (10) | (11) |
| 1. Menerima laporan/saran/informasi dari pelapor/masyarakat melalui aplikasi LAPOR ! |  | | | | Aplikasi Lapor ! | 10 - 20 menit | Aduan laporan/saran/ informasi dari masyarakat | Laporan/saran/informasi dari masyarakat diterima berdasarkan hasil disposisi Tim Administrator Kabupaten kepada Disporbudpar |
| 2. Menginventarisir laporan/saran/informasi yang diterima | |  | | | Aduan laporan/saran/ informasi dari masyarakat | 10 - 30 Menit | Inventarisasi Jumlah Aduan laporan/saran/ informasi dari masyarakat | Inventarisir dilakukan setiap hari apabila ada laporan/saran/ informasi dari masyarakat yang masuk |
| 3. Menelaah dan menindak lanjuti isi laporan/saran/informasi dan mendisposisi kepada bidang terkait | | |  | | Inventarisasi Jumlah Aduan laporan/saran/ informasi dari masyarakat | 30 - 60 Menit | Disposisi Kepala Dinas terhadap Aduan laporan/ saran/ informasi dari masyarakat yang masuk | |
| 4. Mengkoordinasikan dengan bidang/seksi terkait guna perumusan isi tindak lanjut laporan/saran/informasi |  | |  |  | Disposisi Kepala Dinas terhadap Aduan laporan/saran/ informasi dari masyarakat yang masuk | 30 - 60 menit | Rumusan isi tindak lanjut laporan/saran/informasi | |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (8) | (9) | (10) | (11) |
|---|---|--|-----|---|---|---------------|--|---|
| 5. Melaksanakan hasil perumusan tindak lanjut laporan/saran/informasi sesuai arahan Kepala Dinas dan kondisi yang dapat dilaporkan berdasarkan fakta dan kenyataan serta solusi positif yang akan dilakukan |  | | |  | Rumusan isi tindak lanjut laporan/saran/informasi | 1 - 5 hari | Hasil Tindak Lanjut laporan/saran/informasi | SKPD diberikan waktu selama 5 hari kerja utk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum |
| 6. Menginventarisir hasil tindak lanjut laporan/saran/informasi | |  | | | Hasil Tindak Lanjut laporan/saran/informasi | 30 - 60 menit | Laporan Hasil Tindak Lanjut | |
| 7. Menyampaikan/Menginformasikan Laporan hasil tindak lanjut dari laporan/saran/informasi dari pelapor/masyarakat melalui aplikasi Lapor ! (Apabila masyarakat belum puas (T) akan hasil tindak lanjut maka akan kembali dirumuskan, apabila masyarakat puas akan tanggapan dan dapat menerima (Y) hasil tindak lanjut tersebut maka akan disampaikan melalui Aplikasi LAPOR ! |  | | | | Laporan Hasil Tindak Lanjut | 30 - 60 menit | Tanggapan/Tindak Lanjut Hasil Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR ! | Penutupan Laporan : Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari Instansi Kementerian/Lembaga pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut. Hasil Input Tanggapan/Tindak Lanjut Hasil Pengaduan tersebut dapat disalin (copy) untuk kemudian disimpan dan dicetak sebagai dokumentasi |

Plt. Kepala Dinas,



Drs. H. Norman, M.AP
NIP. 19581019 198511 1 001