



**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
PERSANDIAN DAN STATISTIK**

Jalan Akasia Nomor 2 Tembilahan
Email : kominfopersantik@inhilkab.go.id



TEMBILAHAN

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
NOMOR : Kpts. 103 /KOMINFOPERS-P4KSDKI/X/2022/171**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANA SISTEM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N LAPOR)
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi di Kabupaten Indragiri Hilir;
- b. bahwa berdasarkan Keputusan Bupati Nomor Kpts. 239/III/HK-2022 tentang Penetapan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Indragiri Hilir;
- c. bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksana Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Indragiri Hilir.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Indragiri Hilir dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 49 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2754);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2754);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 52 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 131.14-8247 Tahun 2018 tentang pengangkatan Bupati Indragiri Hilir Provinsi Riau;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019 Nomor 6);
17. Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 62 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Daerah;
18. Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts.239/III/HK-2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Kabupaten Indragiri Hilir;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksana Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Indragiri Hilir.

- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan prosedur melaksanakan tugas dan fungsi dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat pada website SP4N LAPORI.
- KETIGA** : Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelaksana Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang sebelumnya ditetapkan dalam Keputusan Bupati Nomor: Kpts.239/III/HK-2022 bertanggung jawab kepada Bupati Indragiri Hilir.
- KEEMPAT** : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Indragiri Hilir
Pada Tanggal 20 Oktober 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA PERSANDIAN DAN
STATISTIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



TRIG DENI PUTRA, SE., MM
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP.19751126 199802 1 001

SOP SP4N LAPOR

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR-SPAN	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisikan laporan ke Admin Instansi	<pre> graph TD A[LAPOR-SPAN] --> B[ADMIN INSTANSI] B --> C[PEJABAT PENGHUBUNG] C --> B B --> A </pre>		Laporan Masyarakat	1 - 3 hari	Laporan Lengkap (detail dan data pendukung)	
Memverifikasi dan mendiposisi 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				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 Super Admin				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 ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)

KEPALA DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA PERSANDIAN DAN
STATISTIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

