

 PEMERINTAH KABUPATEN MAROS DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN BIDANG HUMAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	NOMOR SOP	SOP 000.8.3.3/11/Diskominfo-SP/2025
	TANGGAL PEMBUATAN	02 Januari 2025
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	-
	DISAHKAN OLEH	 Kepala Dinas PRAHNO ST.,MT NIP. 196705101997031007
	NAMA SOP	Pelayanan Pengaduan “SP4N Lapor”
	KUALIFIKASI PELAKSANA	1. Pendidikan: S1, D3 (Teknik Informatika, Ilmu Komunikasi, Hukum, Sosial) 2. Pengetahuan : Bidang Pelayanan Publik, Teknik Informatika,dan Kehumasan
DASAR HUKUM	1. UU 14 TAHUN 2008 2. UU 25 TAHUN 2009 3. PERATURAN PEMERINTAH No.96 TAHUN 2012 4. PERATURAN PRESIDEN RI No. 76 TAHUN 2013 5. PERMEN PANRB No. 62 TAHUN 2018 6. SK BUPATI MAROS No. 898/KPTS/067/VII/2023	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
	1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. ATK	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDAPATAN	
	1. Laporan Monitoring permasalahan harian 2. Laporan identifikasi permasalahan bulanan	

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU		
	SP4N LAPOR!	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				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				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 Admin Instansi				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 system ke Ombudsman RI)