



DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANJAR

Nomor SOP	:	800 / 1669 -Umpeg/Disdik/2021
Tanggal Pembuatan	:	4 Maret 2021
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	
Disahkan oleh	:	 Ptl. Kepala Dinas Pendidikan Liana Permay, ST.,MS Pembina NIP. 19800712 200501 2 013
Nama SOP	:	TINDAK LANJUT LAPORAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR-SP4N PADA UNIT KERJA

<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6 Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 8 Peraturan Bupati Banjar Nomor 40 Tahun 2013 tentang Pelayan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2013 Nomor 40); 	<p>PENGENDALIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Memiliki keterampilan dalam bersikap dan berkomunikasi 2 Mampu mengoperasikan komputer 3 Mampu mengoperasikan aplikasi LAPOR-SP4N
<p>Keterkaitan SOP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 SOP yang terkait pada Perangkat Daerah 	<p>IDENTIFIKASI RESIKO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pada langkah kedua Bila pengaduan yang masuk bukan merupakan wewenang instansi, 2 Pada langkah ke 8 Apabila Pelapor tidak mendapat tanggapan, maka kembali kepada langkah 6. Bila tidak ada respon balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai.

No	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Admin Disdik Pendidikan Kabupaten Banjar	Pejabat penghubung	Pimpinan unit kerja	Pejabat esb./IV pada unit kerja	Pelapor	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mendisposisi laporan ke unit kerja						pengaduan yang sudah dilengkapi	5 menit	pengaduan yang sudah didisposisi	
2	Memeriksa apakah laporan merupakan wewenang unit kerja							pengaduan yang sudah didisposisi oleh admin Disdik Kabupaten Banjar	10 menit	pengaduan yang sudah diperiksa
3	Memberi respon awal terhadap laporan yang masuk ke aplikasi						pengaduan yang sudah didisposisi oleh admin Disdik Kabupaten Banjar	maks dalam 1 hari setelah laporan diterima	respon awal pada aplikasi	
4	Mencetak laporan dan menyerahkan kepada pimpinan unit kerja untuk didisposisi						pengaduan yang sudah didisposisi oleh admin Disdik Kabupaten Banjar	5 menit	laporan pada aplikasi yang sudah dicetak	
5	Mendisposisi laporan ke bidang/seksi sesuai tupoks nya						laporan pada aplikasi yang sudah dicetak	5 menit	laporan pada aplikasi yang sudah dicetak, disposisi pimpinan	Bila ada ditempat
6	Menjawab permintaan informasi/keluhan secara tertulis dan menyerahkan kepada pejabat penghubung pada unit kerja untuk dimasukkan ke aplikasi						laporan pada aplikasi yang sudah dicetak, disposisi pimpinan	maks dalam 5 hari setelah diterima laporan	tanggapan dari pejabat terkait atas pengaduan yang diterima di aplikasi	
7	Mengetik jawaban dari pejabat terkait ke dalam aplikasi dan melampirkan data dukung (jika ada)						tanggapan dari pejabat terkait atas pengaduan yang diterima di aplikasi	5 menit	tanggapan dari pejabat terkait pada aplikasi	
8	Merespon jawaban atas pengaduan (puas/tidak puas)						tanggapan dari pejabat terkait	setiap hari selama 10 hari kerja sejak tanggapan terakhir	Respon pelapor	Bila tidak ada respon balik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai.