



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Alamat : Jl. PangeranAntasari No. 6 Telp. / Fax (0511) 4772365
BANJARBARU

Kode Pos : 70711

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA BANJARBARU
NOMOR : **34** TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
TINDAKLANJUT LAPORAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT -
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(LAPOR!-SP4N)

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA BANJARBARU,

Menimbang : a. bahwa sebagai upaya meningkatkan partisipasi publik terhadap perbaikan pelayanan publik di Kota Banjarbaru, perlu disusun Standar Operasional Prosedur tentang Tindaklanjut Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!-SP4N yang telah diimplementasikan Pemerintah Kota Banjarbaru;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kota Banjarbaru tentang Standar Operasional Prosedur Tindaklanjut Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru ;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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 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 Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 1 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan
KESATU

- : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru tentang Standar Operasional Prosedur tindaklanjut laporan masyarakat melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPORI-SP4N) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA

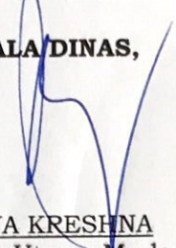
: Standar Operasional Prosedur sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU digunakan sebagai acuan dan wajib dilaksanakan oleh pimpinan unit kerja, pejabat penghubung, admin, pejabat/staf lainnya terkait dengan penyelesaian tindak lanjut laporan masyarakat.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya .

Ditetapkan di : Banjarbaru
pada tanggal : November 2018

KEPALA/DINAS,



Ir. JAYA KRESHNA

Pembina Utama Muda

NIP. 19631105 199302 1 002

SPANDUK/X-BANNER
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA BANJARBARU



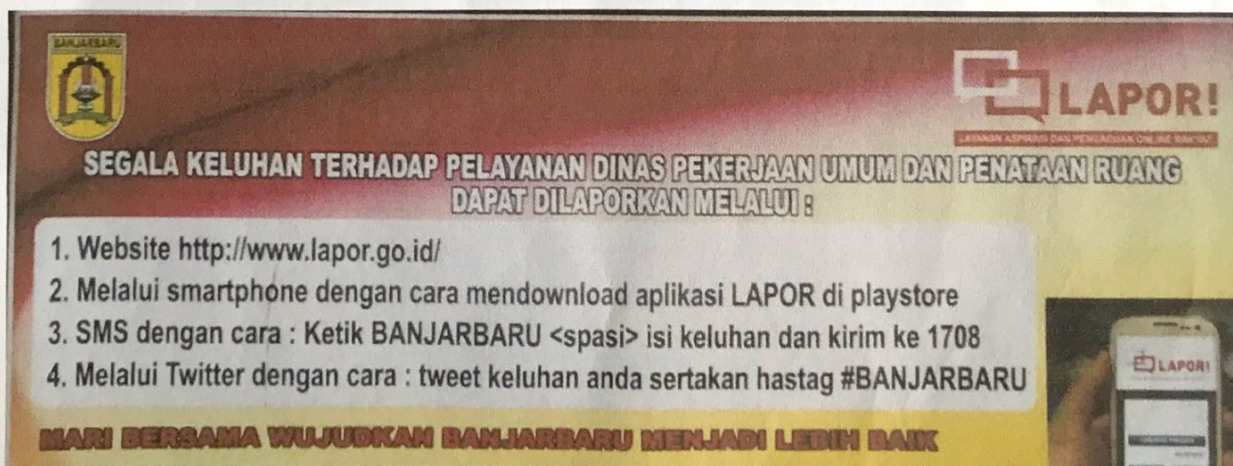
LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE BAKU

Anda mempunyai keluhan terhadap pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kota Banjarbaru ?

1. Laporkan dengan cara SMS :
ketik: BANJARBARU <spasi> isi keluhan
kirim ke 1708
2. Laporkan melalui Website:
<http://www.lapor.go.id/>
3. Laporkan melalui Twitter :
Tweet keluhan anda
sertakan hastag #BANJARBARU



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

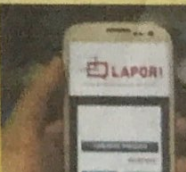


LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE BAKU

**SEGALA KELUHAN TERHADAP PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
DAPAT DILAPORKAN MELALUI :**

1. Website <http://www.lapor.go.id/>
2. Melalui smartphone dengan cara mendownload aplikasi LAPOR di playstore
3. SMS dengan cara : Ketik BANJARBARU <spasi> isi keluhan dan kirim ke 1708
4. Melalui Twitter dengan cara : tweet keluhan anda sertakan hastag #BANJARBARU

MARI BERSAMA WUJUDKAN BANJARBARU MENJADI LEBIH BAIK





PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
SEKRETARIAT
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP : 490/ **95** -sekr/umpeg/DPU&PR

Tanggal Pembuatan : 19-Nov-2018

Tanggal Revisi : -

Tanggal Efektif : -

Disahkan oleh :

KEPALA DINAS

Ir. JAYA KRESHNA
NIP. 196311051993021002

Nama SOP :

**TINDAKLANJUT LAPORAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI LAPOR-SP4N**

Dasar Hukum

- 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 7 Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- 8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 9 Keputusan Walikota Banjarbaru Nomor 188.45/66/KUM/2018 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Banjarbaru

Kualifikasi Pelaksana

- 1 Memiliki keterampilan dalam bersikap dan berkomunikasi
- 2 Mampu mengoperasikan komputer
- 3 Mampu mengoperasikan aplikasi LAPOR-SP4N

Keterkaitan SOP

Peralatan/ Perlengkapan









- 1 Perangkat Komputer dan jaringan internet
- 2 Alat komunikasi

Peringatan

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka laporan tidak dapat ditindaklanjuti dan pelapor tidak akan mendapat jaminan bahwa laporannya akan ditanggapi

Pencatatan & Pendataan

Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

No.	KEGIATAN	PELAYANAN					MUTU BAKU			Keterangan
		Admin Kota Banjarbaru	Pejabat penghubung	Pimpinan unit kerja	Pejabat es. III/IV pada unit kerja	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendisposisi laporan ke unit kerja						pengaduan yang sudah dilengkapi	2 menit	pengaduan yang sudah didisposisi	
2	Memeriksa apakah laporan merupakan wewenang unit kerja						pengaduan yang sudah didisposisi oleh admin Kota Banjarbaru	10 menit	pengaduan yang sudah diperiksa	Bila pengaduan yang masuk bukan merupakan wewenang instansi, pengaduan dikembalikan ke admin Kota Banjarbaru
3	Memberi respon awal terhadap laporan yang masuk ke aplikasi						pengaduan yang sudah didisposisi oleh admin Kota Banjarbaru	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 Kota Banjarbaru	5 menit	laporan pada aplikasi yang sudah dicetak	
5	Mendisposisi laporan ke bidang/seksi sesuai tupoksinya						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		tanggapan dari pejabat terkait atas pengaduan yang diterima di aplikasi	ringan (apresiasi, aspirasi, dan permintaan informasi) : maks. 7 hari kerja sedang (pengaduan tidak berkadar pengawasan, penyelesaian oleh satu instansi) : maks. 14 hari kerja berat (pengaduan berkadar pengawasan, indikasi penyalahgunaan wewenang, penyelesaian oleh banyak instansi (lintas sektoral) : maks. 30 hari kerja
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. Laporan akan tertutup otomatis, 10 hari setelah respon akhir diberikan oleh unit kerja