




PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SEKRETARIAT

SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

DASAR HUKUM	
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1726)3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650)4. Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021 Nomor 66)	
KETERANGAN	
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Nomor 13 Tahun 2023 tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	
PERINGATAN	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan apabila tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidak transparanan, ketidak sinkronan dan ketidak tepatan waktu serta kelambanan dalam Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.	
Nomor SOP	067/104/Dukcapil-Sipil
Tanggal Pembuatan	02 April 2023
Tanggal Revisi	09 Januari 2023
Tanggal Efektif	10 Januari 2023
Nama SOP	Fengelolaan SP4N LAPOR
 Disahkan Kepala Dinas, NINGSARINI, M.Si KUB NPT/480/02/199303 2 006	
KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Mampu mengoperasikan komputer2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPORI (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan tepat sasaran dan tepat waktu.	
PENERAPAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Printer/Scanner2. Akses Internet3. Tempat/ruangan pengaduan	
PENCATATAN DAN PEMDITAAN	
<ol style="list-style-type: none">1. Dokumentasi data aduan dalam bentuk digital dan fisik2. Dokumentasi/Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat	

SOP SP4N LAPOR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Pengadu	Admin Nasional	Admin Kabupaten Kubu Raya	Admin Dinas Dukcapil	Tim Teknis	Ombudsman	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mempaparkan aduan dari berbagai kanal yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR							Biodata Pengadu : memiliki akun LAPOR, Nomor Telepon, alamat Email		Aduan	
2.	Menentukan aduan ke Admin Instansi / Kabupaten Kubu Raya								maksimal 3 hari kerja	Aduan	
3.	Mendistribusikan aduan ke Admin Dinas dan menerima aduan yang menjadi kewenangan Instansi/ Admin Kabupaten								1 Hari Kerja	Aduan	
4.	Memeriksa apakah instansi terkait belum memberikan tanggapan/ jawaban pada aduan tersebut melalui aplikasi								5 menit	aduan	Stasiun akan meneruskan ke Ombudsman bila tidak ditanggapi selama lebih dari 60 hari
5.	Menantagapi/menjawab aduan sesuai ketentuan berdasarkan hasil koordinasi dengan Tim Teknis penjawab pengaduan								maksimal 1 hari kerja	Jawaban/tanggapan aduan	
6.	Memantau apakah ada tanggapan balik dari pelapor								5 menit	aduan	
7.	Menutup aduan / aduan selesai							Aduan tanpa tanggapan dari pengadu selama lebih dari 10 hari	Jika aduan tidak mendapat tanggapan dari pengadu selama lebih dari 10	Aduan 'tertutup' selesai	
8.	Menyelesaikan aduan							Jika aduan tidak mendapat tindak tanjut selama lebih dari 60 hari		Aduan yang lebih dari 60 hari tidak mendapatkan tindak tanjut	Ombudsman akan menyelesaikan Aduan yang tidak mendapat tindak tanjut selama lebih dari 60 hari