



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN**

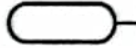
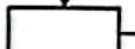




**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAPOR SP4N**

 <p>Pemerintah Kabupaten Buleleng Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan</p>	Nomor SOP	: 066/ 2609/III/2022
	Tanggal Pembuatan	: 10/08/2022
	Tanggal Pengesahan	: 10/08/2022
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng  Ni Nyoman Surattini, ST NIP. 19670102 199803 2 003
Nama SOP	Lapor SP4N	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 3. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Permenpan-RB No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional; 5. Permenpan-RB No. 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.	1. Memiliki kemampuan mengelola sistem aplikasi Lapor SP4N; 2. Mampu melakukan arahan teknis pengelolaan pengaduan; 3. Dilaksanakan oleh 1 (satu) orang pejabat eselon IV dan dibantu oleh 1 (satu) orang staf.
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. SOP Surat Masuk; 2. SOP Surat Keluar; 3. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.	1. Komputer/PC/Laptop; 2. ATK; 3. Printer.
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Apabila SOP ini tidak dijalankan, maka pelayanan informasi dan aduan masyarakat tidak bisa berjalan dengan maksimal	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

Uraian Prosedur

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Kabupaten	Admin Laporan Dinas	Kepala Dinas	Masyarakat/ PL	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima aduan yang masuk dari masyarakat di kanal Laporan SP4N sesuai disposisi admin kabupaten					Disposisi	5 Menit	Register	
2	Mengecek aduan yang masuk kemudian disampaikan kepada Kepala Dinas untuk tindak lanjut/disposisi lebih lanjut					Disposisi	10 Menit	Disposisi	
3	Menjawab aduan yang masuk sesuai dengan jawaban/informasi yang telah diberi oleh Kadis/Sekretaris/Kabid/pejabat lain yang berwenang					Jawaban/ Informasi	30 menit	Jawaban/info masi terkait aduan	
4	Mengecek kembali aduan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga ada feedback yang didapat					Aplikasi Laporan	15 menit	Masyarakat menerima informasi yang diinginkan	