

STANDAR
PELAYANAN PUBLIK (SPP)
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN



KOMINFO

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN EMPAT LAWANG
TAHUN 2024



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN EMPAT LAWANG
NOMOR : 800/ /KEP/KOMINFO-SP/2024

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN SP4N LAPOR PADA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN EMPAT LAWANG TAHUN 2024**

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu ditunjuk Tim Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat lawang Tahun 2024.
- b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat lawang.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Empat Lawang di Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4677);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor5587); sebagaimana telah di ubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undnag-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 535

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun 2016 Nomor 9);
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun Anggaran 2024;
9. Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat Lawang. (Berita Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun 2018 Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Empat Lawang Nomor 33 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024 Nomor 33).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat Lawang Tahun Anggaran 2024 dengan susunan dan keanggotaan tim sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina

1. Menjalin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR ! di Kabupaten Empat Lawang yang meliputi Organisasi sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Empat Lawang.

b. Ketua

1. Melakukan Pemantauan secara berkala atas kinerja Pengelola dan

penyelesaian pengaduan SP4N LAPOR di satuan kerja, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;

2. Melakukan Evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. Memimpin, mengkoordinasikan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Sekretaris

1. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat ; dan
2. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat ;

d. Anggota

1. Melakukan Koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indicator dan target status pengaduan terlihat lamban;
2. Merencanakan, sinkronisasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
4. Melakukan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina/penanggung jawab; dan
5. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.

e. Pengelola pengaduan/Tim Admin

1. Melakukan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dilevel nasional untuk tindak lanjut;
2. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada OPD penyelenggara/satuan kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
3. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan ;
4. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
5. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan nasional untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

f. Pejabat penghubung

1. Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/instansi terkait untuk ditindaklanjuti;
2. Mengkoordinasikan dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan, segera menindaklanjuti pengaduan;
3. Mengkoordinasikan dengan unit teknik penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
4. Memeriksa respon pengaduan pada organisasi penyelenggara/instansi terkait; dan
5. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi penyelenggara/instansi terkait.

KETIGA : Semua biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini disebabkan pada dokumen pelaksanaan Anggaran Satuan Perangkat Daerah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat Lawang Tahun Anggaran 2024.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tebing Tinggi

Pada tanggal : Januari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN
EMPAT LAWANG



SUMARDI, S.IP., M.M
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 196611131992031012

LAMPIRAN :
NOMOR : 800/ /KEP/DISKOMINFO-SP/2024
TANGGAL : JANUARI 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N LAPOR PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN EMPAT LAWANG TAHUN 2024

SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N LAPOR PADA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN EMPAT LAWANG TAHUN 2024

A.	Pengarah	:	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
B.	Penanggung Jawab	:	Sekretaris
C.	Ketua	:	Kabid Aplikasi Informatika
D.	Pengelola Pengaduan/Tim Admin	:	1. Asnita, S.Kom
		:	2. Diari Dini Vaivika, S.Sos
		:	3. Amalia Restu Rini, S.Kom
		:	4. Yossi, SE
		:	5. Ika Puspita Sari, S.Kom
		:	6. Pebri, S.Ak
		:	7. Doni Hakarsa

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN
EMPAT LAWANG



SUMARDI, S.IP., M.M
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 196611131992031012

LAMPIRAN :
 NOMOR : 800/ /KEP/DISKOMINFO-SP/2024
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
 SP4N LAPOR PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
 DAN PERSANDIAN KABUPATEN EMAT LAWANG TAHUN 2024

1. Jenis Pelayanan : Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024

A. Komponen Standart Pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir pengaduan yang sudah di lampiri fotocopy KTP/SIM/KTM Pemohon. 2. Buku registrasi dan soft file tentang tentang data pemohon
2.	Prosedur	<p>a. Pelaporan</p> 1. Masyarakat umum mengirimkan laporan pada LAPOR! Melalui situs https://www.lapor.go.id/ , SMS 1708 dan juga aplikasi mobile 2. Laporan kemudian di verifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! Untuk kejelasan dan kelengkapan dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan. <p>b. Tindak Lanjut Pelaporan</p> LAPOR! Akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi K/L/D diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi K/L/D memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan. <p>c. Penutupan Laporan</p> Laporan di anggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi K/L/D pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! Di halaman tindak lanjut.
3.	Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak di pungut biaya)
5.	Produk pelayanan	Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat
6.	Pengelolaan pengaduan	Kotak SP4N LAPOR di Loker Pelayanan

B. Standart Pelayanan Permohonan Informasi (Manufacturing)

- | | | |
|----|---------------------------------|--|
| No | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Empat Lawang di Propinsi Sumatera Selatan.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undnag-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.7. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.8. Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Kabupaten Empat Lawang.9. Peraturan Bupati Empat Lawang Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Empat Lawang Tahun Anggaran 2020. |
| 2. | Sarana dan Prasarana /Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan Informasi2. Kursi Pelayanan3. Toilet Umum4. Computer5. Printer6. Televisi7. Halaman Parkir8. kotak sampah9. Toilet Umum10. Kotak SP4N LAPOR di Ruang pelayanan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Berpenampilan bersih dan Rapi2. SDM yang Meguasai Standart Pelayanan Prosedur3. SDM yang Mampu Berkomunikasi dengan Baik4. SDM yang Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim, ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi; serta5. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi dan Mampu Mengoperasikan Komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none">1. Kepala Dinas Melakukan Pengawasan Secara Periodik melalui rapat evaluasi dan Rapat sewaktu waktu di anggap Penting |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. 2 Orang Front Office2. Pelaksana yang terdiri dari staff dan pejabat narahubung Lapor. |

6. Jaminan Pelayanan Pelayanan dalam memberikan informasi dan dalam menangani pengaduan di lakukan dengan proses yang cepat akurat, sistematis dan prosedural.
7. Jaminan Keamanan
 1. Setiap Pengaduan yang masuk di jamin kerahasiaannya
 2. Petugas yang berkompeten
 3. Segera di Tindaklanjuti oleh petugas/pejabat yang berwenang.
 4. Peralatan dan penanganan yang memenuhi standart.
8. Evaluasi Kinerja
 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang berkelanjutan
 2. Apel Pagi dan Sore Setiap hari Kerja
 3. Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukar dengan Survey Kepuasan Masyarakat yang berkelanjutan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan menindaklanjuti kinerja pelayanan.

1. GAMBAR ALUR STANDART PELAYANAN PUBLIK (ALUR KERJA LAPOR-SPA4N)



2. GAMBAR 2 ALUR STANDART PELAYANAN PUBLIK (ALUR KERJA LAPOR-SPA4N)

