	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP 197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N	

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. PermenPAN Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. PermenPAN Nomor 3 Tahun 2015 tentang tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. MOU dan PKS antara KemenPANRB, KSP dan ORI tentang LAPOR merupakan aktualisasi dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
6. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah kedalam Aplikasi LAPOR!SP4N
7. Peraturan Walikota Mataram No 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram
8. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 382/IV/2022 tentang Penetapan Admin Dan Pejabat Penghubung Pelaksana Aplikasi Sistem LAPOR! Kota Mataram Tahun 2022
9. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 37/I/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) Tahun 2023

Penjelasan Singkat :

Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh Admin dan Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, memberikan respon sebagai tindak lanjut pengaduan dan melanjutkan ke Tim Perangkat Daerah untuk memproses tindak lanjut pengaduan sampai tuntas

Tujuan :

1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi Admin dan Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pejabat Penghubung yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR
2. Admin yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR

Peralatan/Perlengkapan :

1. Perangkat Komputer/Laptop
2. Koneksi Internet
3. User dan Password
4. Pengaduan masyarakat

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP.197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N	

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Keterkaitan :

1 SOP Admin pengelolaan LAPOR Kota Mataram

Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

1. Admin dan Pejabat Penghubung adalah personil yang ditunjuk dalam Surat Keputusan Walikota Mataram yang bertugas dalam menerima, mengkoordinaskan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh Super Admin kepada Admin Kota Mataram

SOP : Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN PUSAT	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisikan laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan pengaduan	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	
2	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat penghubung Perangkat Daerah, jika tidak sesuai kewenangan dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan / atau diteruskan ke unit terkait	-
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalika ke admin Instansi			Selesai	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)	

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP.197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Admin Pengelola LAPOR Kota Mataram	

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. PermenPAN Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. PermenPAN Nomor 3 Tahun 2015 tentang tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. MOU dan PKS antara KemenPANRB, KSP dan ORI tentang LAPOR merupakan aktualisasi dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
6. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah kedalam Aplikasi LAPOR!SP4N
7. Peraturan Walikota Mataram No 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram
8. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 403/III/2017 tentang Penetapan Nama Admin dan Pejabat Penghubung
9. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 382/IV/2022 tentang Penetapan Admin Dan Pejabat Penghubung Pelaksana Aplikasi Sistem LAPOR! Kota Mataram Tahun 2022
10. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 37/I/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) Tahun 2023

Kualifikasi Pelaksana :

1. Admin yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR
2. Pejabat Penghubung Perangkat Daerah

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP.197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Admin Pengelola LAPOR Kota Mataram	

Penjelasan Singkat :

Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh admin Kota Mataram dalam mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan masyarakat, memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan dan mendisposisikan ke pejabat penghubung perangkat daerah terkait.

Tujuan :

1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi Admin Kota Mataram dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat

Peralatan/Perlengkapan :

1. Perangkat Komputer/Laptop
2. Koneksi Internet
3. User dan Password
4. Pengaduan masyarakat

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Keterkaitan :

1. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N
2. SOP Penanganan pengaduan oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram

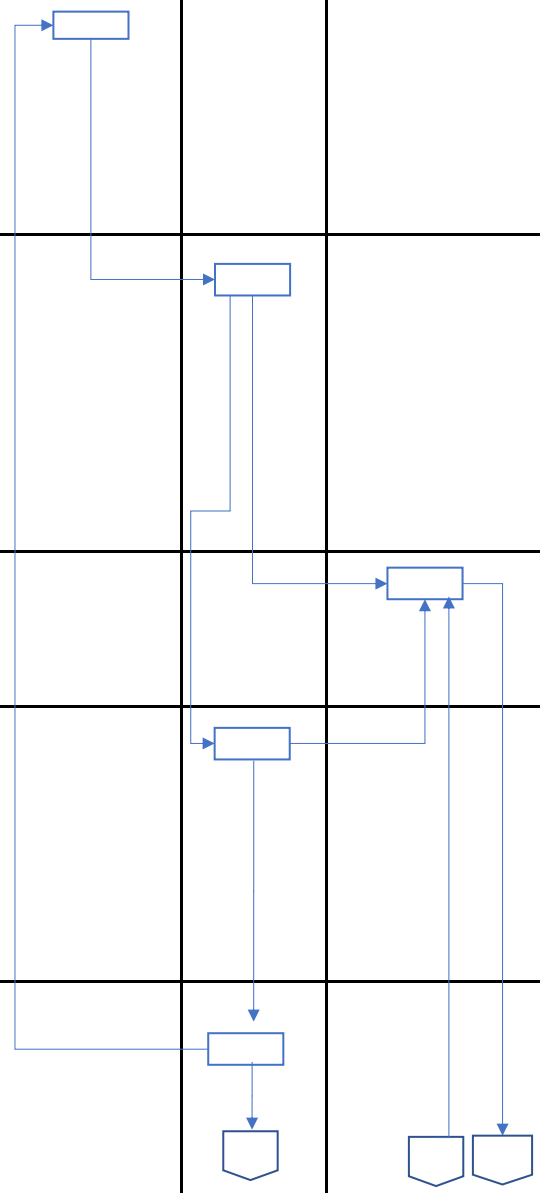
Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

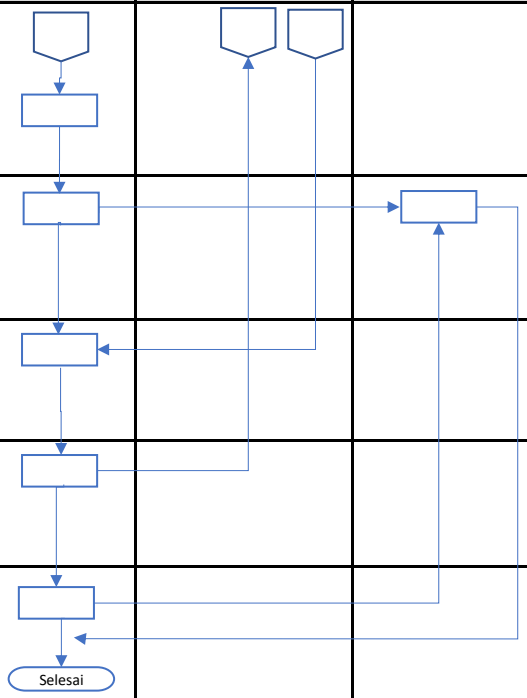
1. Admin adalah personil yang ditunjuk dalam Surat Keputusan Walikota Mataram yang bertugas untuk verifikasi laporan masuk dalam waktu maksimal 3 hari kerja sejak laporan diterima dalam sistem LAPOR!.

SOP : Admin Pengelola LAPOR Kota Mataram

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	ADMIN KOTA MATARAM	PEJABAT PENGHUBUNG	SUPER ADMIN	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Laporan Masyarakat masuk ke sistem LAPOR dapat diakses melalui Website, SMS dan lain-lain					Website : www.lapor.go.id SMS : MTR spasi isi pengaduan kirim ke 1708 Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Twitter: @LAPOR1708 Instagram: @LAPOR1708 YouTube: LAPOR1708 Aplikasi – mobile apps	10 menit	Berkas laporan Pengaduan	3-5 Hari kerja sejak laporan masuk melalui sistem LAPOR direspon oleh admin
2	Melakukan verifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas					1.Laporan pengaduan dari masyarakat lengkap dan jelas 2. jika laporan tidak lengkap dan jelas dikembalikan kepada si pelapor untuk melengkapi 3. Kelengkapan laporan memiliki Kriteria yang mencakup informasi 5W1H (what, when, where, who, why, and how / apa, kapan, dimana, siapa, mengapa, dan bagaimana) yang dibutuhkan	3-5 hari	Berkas laporan Pengaduan	
3	Mendisposisikan laporan ke Operator LAPOR Tingkat Perangkat Daerah					Laporan sudah lengkap		Berkas laporan Pengaduan yang sudah verifikasi Admin	
3	Melakukan Perbaikan bahasa laporan tanpa mengubah substansinya yaitu perubahan redaksi laporan jika laporan berbahasa daerah, kata dan kalimat dalam laporan banyak yang disingkat, atau apabila kalimat laporan tidak tersusun dengan baik					Laporan tidak ditulis dengan huruf kapital seluruhnya (gunakan fitur Tujuan laporan sesuai dengan kewenangan instansi Laporan menggunakan Bahasa Indonesia yang sesuai dengan EYD (Ejaan yang Disesuaikan) Laporan menggunakan Kata-kata yang konstruktif / tidak menimbulkan SARA		Berkas laporan Pengaduan yang sudah verifikasi Admin	
4	Melakukan Pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor: Apabila pelapor merespon kembali dan laporan itu lengkap Admin akan mendisposisikannya kembali					Administrator dapat memasukkan laporan ke tab “PENDING” untuk disimpan hingga nantinya informasi lengkap dan dapat didisposisikan		Berkas laporan Pending	



NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	ADMIN KOTA MATARAM	PEJABAT PENGHUBUNG	SUPER ADMIN	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
5	Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas atau yang bersifat saran/masukan umum					Laporan yang bersifat saran/masukan umum masuk ke tab "ARSIP"	3-5 hari	Berkas laporan Arsip	3-5 Hari kerja sejak laporan masuk melalui sistem LAPOR direspon oleh admin
6	Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke super Admin jika laporan tidak berhubungan dengan Pemerintah Kota Mataram					Berkas laporan		Berkas laporan pengaduan yang bukan kewenangan Pemda Kota Mataram	
a	Memonitor serta mengevaluasi jawaban dan tindak lanjut dari Perangkat Daerah					Laporan yang sudah ditindaklanjuti perangkat daerah		Berkas laporan yang sudah ditindaklanjuti Perangkat Daerah	
8	Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi					Berkas laporan yang sudah diperbaiki		Berkas laporan disposisi	
9	Mengirim request closing kepada Tim Admin Super LAPOR!SP4N untuk laporan-laporan yang sudah selesai ditindaklanjuti namun berstatus proses walaupun telah melebihi batas waktu closing otomatis aplikasi LAPOR					Berkas laporan yang selesai ditindaklanjuti akan tetapi berstatus proses dan data yang sudah berstatus close/selesai dari Super Admin		Berkas laporan Closing	



	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP.197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Penanganan Pengaduan Oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram	

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. PermenPAN Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. PermenPAN Nomor 3 Tahun 2015 tentang tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. MOU dan PKS antara KemenPANRB, KSP dan ORI tentang LAPOR merupakan aktualisasi dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
6. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah kedalam Aplikasi LAPOR!SP4N
7. Peraturan Walikota Mataram No 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram
8. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 403/III/2017 tentang Penetapan Nama Admin dan Pejabat Penghubung
9. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 382/IV/2022 tentang Penetapan Admin Dan Pejabat Penghubung Pelaksana Aplikasi Sistem LAPOR! Kota Mataram Tahun 2022
10. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 37/I/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) Tahun 2023

Penjelasan Singkat :

Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, memberikan respon sebagai tindak lanjut pengaduan dan melanjutkan ke Tim Perangkat Daerah untuk memproses tindak lanjut pengaduan sampai tuntas

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pejabat Penghubung yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR
2. Admin yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR

Peralatan/Perlengkapan :

1. Perangkat Komputer/Laptop

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP.197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Penanganan Pengaduan Oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram	

Tujuan :

1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Keterkaitan :

1 SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N

2 SOP Admin Pengelola LAPOR Kota Mataram

2. Koneksi Internet
3 User dan Password
4 Pengaduan masyarakat

Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

1. Pejabat Penghubung adalah personil yang ditunjuk dalam Surat Keputusan Walikota Mataram yang bertugas dalam menerima, mengkoordinaskan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh Tim Admin Kota Mataram kepada perangkat Daerah yang bersangkutan

SOP : Penanganan Pengaduan Oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram

NO	KEGIATAN				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEJABAT PENGHUBUNG	MASYARAKAT	PIMPINAN PERANGKAT DAERAH	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima Disposisi Pengaduan Masyarakat dari Admin Pemerintah Kota Mataram				Laporan pengaduan disposisi dari	10 menit	Berkas laporan Pengaduan	-
2	Menindaklanjuti Pengaduan masyarakat dengan memberikan respon awal				Laporan yang berstatus Belum ditindaklanjuti berwarna Merah dan dalam Proses berwarna Kuning	10 menit	Berkas laporan Pengaduan	-
3	Menyampaikan pengaduan masyarakat kepada pimpinan Perangkat Daerah masing-masing.				Laporan pengaduan masyarakat yang sudah direspon dan menunggu tindak lanjut pimpinan	5-10 Hari	Berkas laporan Pengaduan	-
4	Memastikan adanya tindak lanjut di lapangan (apabila diperlukan).				Laporan pengaduan masyarakat yang sudah ditindaklanjut untuk diunggah kembali kedalam sistem LAPOR		Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)	-
5	Memasukan pengaduan manual yang sudah selesai proses tindak lanjut kedalam sistem LAPOR	Selesai			Laporan pengaduan manual yang sudah ditindaklanjuti untuk dientry pada sistem LAPOR	15 menit	Laporan manual menjadi laporan elektronik	Maksimal waktu mengentry data manual kedalam sistem 15 menit/pengaduan

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP 197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Tata Cara Pengguna menyampaikan Pengaduan melalui Sistem LAPOR	

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. PermenPAN Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. PermenPAN Nomor 3 Tahun 2015 tentang tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. MOU dan PKS antara KemenPANRB, KSP dan ORI tentang LAPOR merupakan aktualisasi dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
6. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah kedalam Aplikasi LAPOR!SP4N
7. Peraturan Walikota Mataram No 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram
8. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 403/III/2017 tentang Penetapan Nama Admin dan Pejabat Penghubung
9. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 382/IV/2022 tentang Penetapan Admin Dan Pejabat Penghubung Pelaksana Aplikasi Sistem LAPOR! Kota Mataram Tahun 2022
10. Surat Keputusan Walikota Mataram Nomor 37/I/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) Tahun 2023

Kualifikasi Pelaksana :

1. Masyarakat Kota Mataram sebagai pengguna Sistem LAPOR
2. Admin yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR
3. Pejabat Penghubung yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Mataram yang sudah mempunyai User dan Password dalam Sistem LAPOR

Penjelasan Singkat :

Prosedur ini mengatur langkah-langkah yang dilakukan oleh masyarakat Kota Mataram dalam menggunakan Sistem LAPOR untuk menyampaikan pengaduan atau aspirasinya

Peralatan/Perlengkapan :

1. Perangkat Komputer/Laptop

	PEMERINTAH KOTA MATARAM *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)	Nomor SOP	000.8.3.3 /215/Diskominfo/II/2021
		Tanggal Pembuatan	01 Februari 2021
		Tanggal Revisi	01/02/2023
		Nomor Revisi	000.8.3.3 /281/Diskominfo/II/2023
		Tanggal Efektif	03 Februari 2023
		Disahkan Oleh	Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Drs.I NYOMAN SUWANDIASA,MH NIP 197108091991101001
		STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) Tata Cara Pengguna menyampaikan Pengaduan melalui Sistem LAPOR	

Tujuan :

1. Prosedur ini bertujuan sebagai standar bagi masyarakat Kota Mataram dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya

Peringatan :

1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh

Keterkaitan :

1 SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem LAPOR!SP4N

2 SOP Admin Pengelola LAPOR Kota Mataram

3 SOP Penanganan Pengaduan Oleh Pejabat Penghubung Perangkat Daerah Kota Mataram

2. Koneksi Internet

3 User dan Password

4 Pengaduan masyarakat

Pencatatan dan Pendataan :

Definisi :

1. Masyarakat adalah personil yang ditunjuk dalam Surat Keputusan Walikota Mataram yang bertugas dalam menerima, mengkoordinaskan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh Tim Admin Kota Mataram kepada perangkat Daerah yang bersangkutan

SOP : Tata Cara Pengguna menyampaikan Pengaduan melalui Sistem LAPOR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	SISTEM LAPOR	PEJABAT PENGHUBUNG	PIMPINAN PERANGKAT DAERAH	PERSYARATAN / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Masyarakat membuka kanal untuk mengakses Sistem LAPOR :	Mulai				Laporan pengaduan disposisi	10 menit	Berkas laporan Pengaduan	-
2	Website : www.lapor.go.id atau https://mataram.lapor.go.id					Laporan yang berstatus Belum ditindaklanjuti berwarna Merah dan dalam Proses berwarna Kuning	10 menit	Berkas laporan Pengaduan	-
3	SMS : LAPORMATARAM spasi isi pengaduan kirim ke 1708					Laporan pengaduan masyarakat yang sudah direspon dan menunggu tindak lanjut pimpinan	5-10 Hari	Berkas laporan Pengaduan	-
4	Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat					Laporan pengaduan masyarakat yang sudah ditindaklanjut untuk diunggah kembali kedalam sistem LAPOR		Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)	-
5	Twitter: @LAPOR1708			Selesai		Laporan pengaduan manual yang sudah ditindaklanjuti untuk dientry pada sistem LAPOR	1 jam	Laporan manual menjadi laporan elektronik	-