



**STANDAR PELAYANAN  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN TAPIN  
PELAYANAN ADUAN MELALUI APLIKASI SP4N! LAPOR**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>1.</b>	<b>PERSYARATAN</b>	Melaporkan aduan melalui website lapor.go.id dan mengisi detail laporan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menuliskan judul laporan</li> <li>2. Menuliskan isi laporan</li> <li>3. Melaporkan kejadian jenis kedaruratan</li> <li>4. Mencantumkan waktu dan tempat kejadian</li> <li>5. Identitas pengadu</li> <li>6. Bukti pendukung apabila tersedia</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap</li> <li>2. Dalam 3 (tiga) hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang</li> <li>3. Dalam 5 (lima) hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan</li> <li>4. Pelapor dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 (sepuluh) hari</li> <li>5. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan</li> <li>2. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan</li> <li>3. 60 (enam puluh) hari untuk laporan pengaduan dan pemeriksaan lapangan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>BIAYA / TARIF</b>	Tidak dipungut biaya / gratis
<b>5.</b>	<b>PRODUK PELAYANAN</b>	Pelayanan Aduan SP4N! Lapor
<b>6.</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses langsung ke website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2. Mobile aplikasi SP4N! Lapor atau SMS ke 1708</li> </ol>

7.	<b>DASAR HUKUM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah</li> <li>4. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>5. Keputusan Bupati Tapin Nomor 188.45/066/KUM/2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin</li> </ol>
8.	<b>SARANA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi layanan SP4N Lapor</li> <li>2. Laptop, internet, printer</li> <li>3. Halaman parkir roda 2 dan roda 4</li> <li>4. Toilet</li> </ol>
9.	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikator (ASN)</li> <li>2. Petugas Teknis (PTT)</li> </ol>
10.	<b>PENGAWASAN INTERNAL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara langsung (kepala Dinas Kominfo)</li> <li>2. Sekretaris</li> <li>3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</li> <li>4. Dilakukan secara kontinu</li> </ol>
11.	<b>JUMLAH PELAKSANA</b>	4 Orang Staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
12.	<b>JAMINAN PELAYANAN</b>	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku yang ramah, cepat, terampil sopan dan santun.
13.	<b>JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.</li> <li>2. Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.</li> <li>3. Tracking id: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat</li> </ol>
14.	<b>EVALUASI KINERJA PELAKSANA</b>	Pelaksanaan evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana akan dilakukan sekurang-kurangnya satu tahun sekali, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik di waktu yang akan datang.