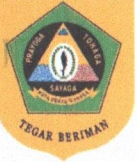


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p style="text-align: center;"><b>DINAS PERHUBUNGAN<br/>KABUPATEN BOGOR</b></p> | <p>No. Dokumen :<br/> Tgl. Pembuatan : 19 Februari 2024<br/> Tgl. Revisi :<br/> Tgl. Efektif : 04 Maret 2024<br/> Disahkan Oleh : <b>KEPALA DINAS PERHUBUNGAN</b></p> <div style="text-align: right;"> <br/> <b>A. AGUS RIDALLAH, SH, MH</b><br/> NIP. 196908012001121003 </div>                                                        |
| <p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>7. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;</li> <li>8. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Pengembangan e-Government;</li> <li>9. Perturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28 Tahun 2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk situs web resmi pemerintah pusat dan daerah;</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>11. Peraturan Bupati Bogor Nomor 122 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor;</li> <li>12. Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor</li> </ol> |                                                                                 | <p><b>Nama Standar Operasional Prosedur :</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Keterkaitan :</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                 | <p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dan menguasai data dan informasi yang update;</li> <li>2. Mampu bekerjasama dengan berbagai pihak;</li> <li>3. Mampu mengklasifikasikan dan menyimpan data dan informasi secara sistematis;</li> <li>4. Menguasai editing foto, video dan berita;</li> <li>5. Menguasai TIK.</li> </ol>                                           |
| <p><b>Peringatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat akan terhambat.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 | <p><b>Peralatan/Perlengkapan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Internet</li> <li>4. Hardisk</li> <li>5. Software lengkap;</li> </ol> <p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengaduan Masyarakat ke Pemerintah Daerah;</li> <li>2. Jawaban atas Pengaduan Masyarakat oleh Perangkat Daerah terkait.</li> </ol> |

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPOR!

| No | AKTIFITAS (Uraian Tugas)                                                                                                                                                            | LAPOR-SP4N!                                                                                                                                                                  | PELAKSANA      |                    | BAKU MUTU                                   |           |                                                                                                                                                                                                                              | Keterangan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|---------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                              | ADMIN INSTANSI | PEJABAT PENGHUBUNG | Kelengkapan                                 | Waktu     | Output                                                                                                                                                                                                                       |            |
| 1  | 2                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                            | 4              | 5                  | 6                                           | 7         | 8                                                                                                                                                                                                                            | 9          |
| 1  | Memverifikasi, Menelaah dan Mendisposisikan Laporan ke Admin Instansi                                                                                                               | <pre> graph TD     A[ ] -- Ya --&gt; B[ ]     B -- Ya --&gt; C{ }     C -- Tidak --&gt; A     C -- Ya --&gt; D{ }     D -- Tidak --&gt; C     D -- Ya --&gt; E[ ]     </pre> |                |                    | Pengaduan                                   | 3-5 Hari  | Laporan lengkap (detail dan data pendukung)                                                                                                                                                                                  |            |
| 2  | Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin |                                                                                                                                                                              |                |                    | Laporan lengkap (detail dan data pendukung) | 1-3 Hari  | Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait                                                                                                                                                                 |            |
| 3  | Memberikan respon awal pengaduan, jik laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi                                              |                                                                                                                                                                              |                |                    |                                             | 5-10 Hari | Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI) |            |
| 4  | Pejabat Penghubung memantau Perkembangan Tanggapan balikdari Masyarakat                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |                |                    | Laporan Tindak Lanjut Aduan                 | 1-3 Hari  |                                                                                                                                                                                                                              |            |



**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN**

**A. AGUS RIDALLAH, SH, MH**

NIP. 196908012001121003