



BUPATI LANDAK  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK  
NOMOR 201 / ORG / TAHUN 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT  
PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
*ONLINE* RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

BUPATI LANDAK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayan Publik Nasional, penyelenggaraan pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan, perlu membentuk Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat Pemerintah Kabupaten Landak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Landak.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1536, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86).

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
- KEDUA** : Susunan Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat Pemerintah Kabupaten Landak sebagaimana tercantum dalam lampiran I, lampiran II dan lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KETIGA** : Standar Operasional Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Pemerintah Kabupaten Landak sebagaimana tercantum dalam lampiran IV dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDELAPAN : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
pada tanggal 4 Juni 2021

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK  
NOMOR 201/ ORG / TAHUN 2021  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA  
PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN  
ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

SUSUNAN TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
*ONLINE* RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO	JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Bupati Landak	Pembina
2.	Wakil Bupati Landak	Pengarah
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Landak	Penanggungjawab/Ketua
4.	Asisten Administrasi Umum Sekda Kab.Landak	Sekretaris
5.	Inspektur Kabupaten Landak	Anggota
6.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	Anggota
7.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kab.Landak	Anggota

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN BUPATI LANDAK  
NOMOR 201/ ORG / TAHUN 2021  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA  
PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN  
ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

PENGELOLA PENGADUAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO.	JABATAN POKOK	EMAIL
1.	Kepala Bidang Teknologi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	<a href="mailto:diskominfo@landakkab.go.id">diskominfo@landakkab.go.id</a>
2.	Kasi Tata Kelola E-Government dan Pengembangan Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Landak	<a href="mailto:diskominfo@landakkab.go.id">diskominfo@landakkab.go.id</a>
3.	Kasubbag Kinerja dan Reformasi Birokrasi Setda Kab.Landak	<a href="mailto:bag.organisasi@landakkab.go.id">bag.organisasi@landakkab.go.id</a>
4.	Kasubbag Pelayanan Publik dan Tatalaksana Setda Kab.Landak	<a href="mailto:bag.organisasi@landakkab.go.id">bag.organisasi@landakkab.go.id</a>
5.	Ahli Pertama Analis Kepegawaian Inspektorat Kab.Landak	<a href="mailto:inspektorat@landakkab.go.id">inspektorat@landakkab.go.id</a>

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,  
  
DARIAN WARTI SH  
NIP. 19661128 199402 2 001

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN BUPATI LANDAK  
 NOMOR 201 / ORG / TAHUN 2021  
 TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA  
 PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG  
 SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
 PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN  
 ASPIRASI PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
 PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
 PUBLIK NASIONAL DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN  
*ONLINE* RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

NO	NAMA OPD	NAMA PEJABAT PENGHUBUNG	EMAIL
1.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Aprino	<a href="mailto:disdikbud@landakkab.go.id">disdikbud@landakkab.go.id</a>
2.	Dinas Kesehatan	Ns.Muliadi	<a href="mailto:dinkes@landakkab.go.id">dinkes@landakkab.go.id</a>
3.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat	Yoelretno Putra Kedua	<a href="mailto:dpupera@landakkab.go.id">dpupera@landakkab.go.id</a>
4.	Dinas Sosial, P3A KB	Cornelia	<a href="mailto:dsppakb@landakkab.go.id">dsppakb@landakkab.go.id</a>
5.	Dinas Lingkungan Hidup	Oktavianus	<a href="mailto:dprkplh@landakkab.go.id">dprkplh@landakkab.go.id</a>
6.	Dinas Pertanian, Perikanan dan Ketahanan Pangan	Kuintus Sunaryo Ayo	<a href="mailto:dppkp@landakka.go.id">dppkp@landakka.go.id</a>
7.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Daniar Citaresmi	<a href="mailto:disdukcapil@landakkab.go.id">disdukcapil@landakkab.go.id</a>
8.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa	Agus Wijaya	<a href="mailto:dpmpd@landakkab.go.id">dpmpd@landakkab.go.id</a>
9.	Dinas Perhubungan	Muhammad Zulkhakim	<a href="mailto:dishub@landakkab.go.id">dishub@landakkab.go.id</a>
10.	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Triponia Anggiani	<a href="mailto:disporapar@landakkab.go.id">disporapar@landakkab.go.id</a>
11.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Jisno	<a href="mailto:dinarpus@landakkab.go.id">dinarpus@landakkab.go.id</a>
12.	Dinas Perkebunan	Albertus Junianto	<a href="mailto:disbun@landakkab.go.id">disbun@landakkab.go.id</a>
13.	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja	Yosef Egan Raynatan Mas	<a href="mailto:dpmpptsptk@landakkab.go.id">dpmpptsptk@landakkab.go.id</a>

14.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan	Silvina Wina	<a href="mailto:diskumindag@landakkab.go.id">diskumindag@landakkab.go.id</a>
15.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Goverta Eko Cahyono	<a href="mailto:diskominfo@landakkab.go.id">diskominfo@landakkab.go.id</a>
16.	Bappeda	Younixco	<a href="mailto:bappeda@landakkab.go.id">bappeda@landakkab.go.id</a>
17.	BPKAD	Charles	<a href="mailto:bpkad@landakkab.go.id">bpkad@landakkab.go.id</a>
18.	Badan Pajak dan Retribusi Daerah	Andi Supandi	<a href="mailto:bprd@landakkab.go.id">bprd@landakkab.go.id</a>
19.	BKPSDM	Desiyus Triharisetya Putra	<a href="mailto:bkpsdm@landakkab.go.id">bkpsdm@landakkab.go.id</a>
20.	BPBD	Cornelius Kuet	<a href="mailto:bpbd@landakkab.go.id">bpbd@landakkab.go.id</a>
21.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Subairi	<a href="mailto:kesbangpol@landakkab.go.id">kesbangpol@landakkab.go.id</a>
22.	Inspektorat	Natalia Della Ulliarta	<a href="mailto:inspektorat@landakkab.go.id">inspektorat@landakkab.go.id</a>
23.	Sekretariat Daerah	Nyemas evi Susanti	<a href="mailto:setda@landakkab.go.id">setda@landakkab.go.id</a>
		Nugra	<a href="mailto:bag.organisasi@landakkab.go.id">bag.organisasi@landakkab.go.id</a>
		Astri Wulandari	<a href="mailto:bag.organisasi@landakkab.go.id">bag.organisasi@landakkab.go.id</a>
24.	Sekretariat DPRD	Marko Andre Saputra	<a href="mailto:setdprd@landakkab.go.id">setdprd@landakkab.go.id</a>
25.	Satuan Polisi Pamong Praja	F.Darmianto	<a href="mailto:satpolpp@landakkab.go.id">satpolpp@landakkab.go.id</a>
26.	RSUD	Margareta Giang	<a href="mailto:rsud@landakkab.go.id">rsud@landakkab.go.id</a>
27.	Kecamatan Ngabang	Pardiyansyah	<a href="mailto:ngabang@landakkab.go.id">ngabang@landakkab.go.id</a>
28.	Kecamatan Jelimpo	Yohanes	<a href="mailto:jelimpo@landakkab.go.id">jelimpo@landakkab.go.id</a>
29.	Kecamatan Air Besar	Eko Nando	<a href="mailto:airbesar@landakkab.go.id">airbesar@landakkab.go.id</a>
30.	Kecamatan Kuala Behe	Caesar Oktavianda	<a href="mailto:kualabehe@landakkab.go.id">kualabehe@landakkab.go.id</a>
31.	Kecamatan Menyuke	Herry Kurniadi	<a href="mailto:menyuke@landakkab.go.id">menyuke@landakkab.go.id</a>
32.	Kecamatan Banyuke Hulu	Agustinus Sakti	<a href="mailto:banyukehulu@landakkab.go.id">banyukehulu@landakkab.go.id</a>
33.	Kecamatan Meranti	Marta	<a href="mailto:meranti@landakkab.go.id">meranti@landakkab.go.id</a>
34.	Kecamatan Sompak	Beata Mel	<a href="mailto:sompak@landakkab.go.id">sompak@landakkab.go.id</a>
35.	Kecamatan Mempawah Hulu	Lidianto	<a href="mailto:mempawahhulu@landakkab.go.id">mempawahhulu@landakkab.go.id</a>
36.	Kecamatan Menjalin	Nopirianto	<a href="mailto:menjalin@landakkab.go.id">menjalin@landakkab.go.id</a>



37.	Kecamatan Mandor	Kornelis Dawan	<a href="mailto:mandor@landakkab.go.id">mandor@landakkab.go.id</a>
38.	Kecamatan Sebangki	Andre Borneo Pascalis	<a href="mailto:sebangki@landakkab.go.id">sebangki@landakkab.go.id</a>
39.	Kecamatan Sengah Temila	Deni	<a href="mailto:sengahtemila@landakkab.go.id">sengahtemila@landakkab.go.id</a>

BUPATI LANDAK,

TTD

KAROLIN MARGRET NATASA



Sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

DARIANUARTI, SH

NIP. 19661128 199402 2 001

KEPUTUSAN BUPATI LANDAK  
 NOMOR 201/ ORG /TAHUN 2021  
 TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA  
 PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM  
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
 DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE  
 RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPORI PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

<p>Nomor SOP                  Tanggal Pembuatan                  Tanggal Revisi                  Tanggal Efektif                  Disahkan Oleh                  Nama SOP</p>	<p>072 /SOP/ORG/2021                  BUPATI LANDAK,                  TTD                  KAROLIN MARGRET NATASA                  Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi                  SP4N-LAPORI</p>
<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksanaan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan: S1, D3.</li> <li>2. Pengetahuan: Bidang Pengawasan, Bidang Pelayanan Publik dan Informatika.</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan :</b></p> <p>Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPORI</p>	<p><b>Peralatan/Perlengkapan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop/Notebook</li> <li>2. Koneksi Jaringan/Akses Internet</li> <li>3. Alat Tulis Kantor</li> </ol>
<p><b>Peringatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti.</li> <li>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai</li> </ol>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <p>Semua pengaduan tercatat dan di arsipkan sebagai data elektronik dan manual</p>

**ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPORI  
PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		ADMIN NASIONAL	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG OPD	UNIT KERJA TERKAIT DI OPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan Dari Masyarakat melalui aplikasi lapor.go.id					Sistem dan Jaringan Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan yang Masuk	
2.	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan Kepada Admin Instansi					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Disposisi Laporan	
3.	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, Jika Bukan Kewenangan Maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Nasional					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Hari	Laporan	
4.	Disposisi Laporan Kepada Pejabat Penghubung OPD					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 Jam	Disposisi Laporan	
5.	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja di OPD Berdasarkan Jenis Pengaduan					Kajian dan Laporan	2 Jam	Laporan Pengaduan	
6.	Memberikan Tanggapan/Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	1 Jam	Laporan yang di Tindaklanjuti	Tanggapan Dari OPD dapat diintervensi oleh Admin Instansi jika tanggapan dianggap belum menjawab Laporan Aduan Masyarakat
7.	Laporan Selesai dan Pencatatan Jejak Tindak Lanjut					Laporan	1 Jam	Laporan	Merekam aktifitas bersama Instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator

BUPATI LANDAK,  
TTD  
KAROLIN MARGRET NATASA

