

SURAT EDARAN MENPANRB NOMOR 4 TAHUN 2016



Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

LAPOR! – SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik

Kebutuhan Sumber Daya

1. Perangkat Lunak

- Mozilla Firefox minimum versi 4.0 (sangat direkomendasikan) ataupun Google Chrome minimum versi 10.0, atau browser favorit Anda



2. Perangkat Keras

- Komputer/ Notebook dengan sistem operasi Windows, Linux, atau MacOS dan terhubung ke jaringan Internet dengan baik

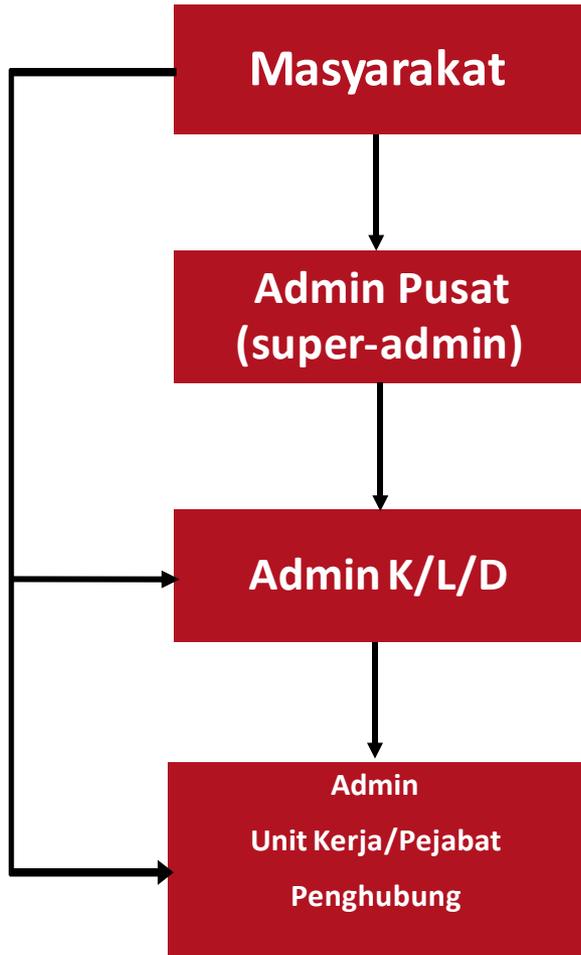


3. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang di maksud adalah Admin dan Pejabat Penghubung – memiliki pengetahuan & kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya



Alur Laporan



- Masyarakat dapat mengadu melalui kanal LAPOR!-SP4N diantaranya :
 - ✓ SMS 1708
 - ✓ <https://lapor.go.id>
 - ✓ Blog.lapor.go.id
 - ✓ Facebook : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
 - ✓ Twitter :@LAPOR1708
 - ✓ Instagram :@LAPOR1708
 - ✓ Youtube : LAPOR1708
 - ✓ Aplikasi – mobile apps
 - ✓ Kanal Pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>
 - ✓ pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam <https://lapor.go.id> oleh Admin K/L/D dan Pejabat Penghubung
- Pemerintah Kabupaten/Kota/Provinsi menetapkan Admin dan Pejabat Penghubung melalui SK Tim Pengelolaan Pengaduan dan di sampaikan kepada Kementerian PANRB <http://menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/se-menpan-rb/file/5158-semenpan-2016-no-04>

Pembagian Peran Pengelola LAPOR!-SP4N sesuai SE Menpanrb Nomor 4 Tahun 2016



Pembina

Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik (organisasi, SDM dan anggaran)



Penanggungjawab

Melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan

Pembagian Peran Pengelola LAPOR!-SP4N sesuai SE Menpanrb Nomor 4 Tahun 2016



Mendistribusikan dan menjaga kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Instansi



Melakukan internalisasi dan memberikan respon terhadap laporan

Tugas umum

Menerima disposisi laporan dari Super Admin

Menerima laporan dari saluran : sms, website, aplikasi *mobile*, twitter dan jalur konvensional (tatap muka, telepon, surat, fax, email, dll)

Mendisposisikan laporan ke unit kerja/SKPD yang berwenang

Admin

Bila laporan bukan wewenang instansi, dapat dikembalikan ke Super Admin



Tugas umum

Menerima disposisi laporan dari Admin

Menerima laporan dari saluran : sms, website, aplikasi *mobile*, twitter dan jalur konvensional (tatap muka, telepon, surat, fax, email, dll)

Memberikan respon terhadap laporan yang masuk, minimal respon awal.

Pejabat Penghubung

Melakukan internalisasi laporan di Unit Kerja/SKPD



LANGKAH YANG HARUS DILAKUKAN PEMDA

1. Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, ditingkat Pemda, maupun tingkat unit kerja ataupun unit penyelenggara pelayanan publik terdepan;
2. Menetapkan ADMIN dan SUB ADMIN/ Pejabat Penghubung yang akan mengelola LAPOR!-SP4N;
3. Menyerahkan SK Tim Pengelola Pengaduan Kepada Kementerian PANRB untuk di daftarkan dan mendapat akses login Admin dan Pejabat Penghubung paling lambat 24 April 2017, peserta Bimtek adalah fasilitator dalam terbentuknya SK (sesuai surat pernyataan), SK di email ke **lapor@menpan.go.id**;
4. Mengintegrasikan sarana pengelola pengaduan yang sudah ada di Pemda (SMS hotline/ Website Pengaduan/ Webs apps, dll) dengan LAPOR!-SP4N;
5. Menyusun SOP penyelesaian pengaduan ditingkat Pemda, maupun tingkat unit kerja ataupun unit penyelenggara pelayanan publik terdepan;
6. Memanfaatkan aplikasi LAPOR!-SP4N sebagai sarana pengawasan jalannya Pelayanan Publik;
7. Peserta Bimtek berkewajiban mengajarkan kembali hasil Bimtek LAPOR!-SP4N kepada anggota tim lainnya (admin dan pejabat penghubung)



THANKS FOR WATCHING

ROSIKIN - 087882763718



Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional