

CARA MELAPOR YANG BAIK



Menuju website
www.lapor.go.id dan login



Uraikan kronologi laporan
dengan jelas dan lengkap



Sebutkan waktu dan
tempat



Gunakan bahasa Indonesia
yang baik dan benar



Lampirkan bukti pendukung
apabila tersedia

PROSES MELAPOR

Melalui SMS 1708



1

Pelapor
mengirimkan
Laporan
Melalui
SMS 1708

2

Verifikasi

Laporan diterima
oleh sistem. Pelapor
mendapatkan SMS
balasan dari 1708



3

Disposisi

Laporan telah
diteruskan ke
instansi terkait.
Pelapor
mendapatkan
username dan
password untuk
login



4

Tindak Lanjut

Laporan telah
mendapatkan
respon. Pelapor
mendapatkan
kode unik untuk
melihat isi
tindak lanjut

Laporan Selesai



PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Raya Tanjungpinang – Tanjung Uban KM.42
Bandar Seri Bentan,

Nomor SOP	061.2/Diskominfo/01/2019
Tanggal Pembuatan	7 Juli 2019
Tanggal Revisi (ditinjau kembali)	10 Juli 2019
Tanggal Efektif	13 Juli 2019
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan  AUPA SAMAKE, S.KOM, MM NIP. 19760820 200604 1 016
BIDANG APLIKASI INFORMATIKA	Nama SOP LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Interoperabilitas Dokumen Perkantoran Bagi Penyelenggara Sistem Elektronik Untuk Pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana :

1. Person in Charge Memiliki (PIC) Surat Tugas dari Pimpinan
2. Memiliki pengetahuan yang memadai dalam mengoperasikan Aplikasi
3. Memiliki kemampuan membuat kalimat yang singkat, padat dan jelas dalam menyampaikan informasi
4. Dapat menjawab, menanggapi, dan mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan kompetensi

Keterkaitan :

Dengan masyarakat yang membutuhkan Formulir isian sarana pengaduan kepada pemerintah

Peralatan / Perlengkapan :

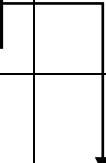
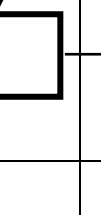
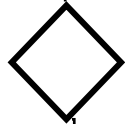
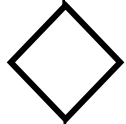
Sistem, Gadget Android, Personal Computer, ATK, Media Komunikasi dan Internet

Peringatan :

Jika Tidak Dilayani akan Mendapatkan Teguran dan Sanksi

Pencatatan dan Pendataan :

sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat Kabupaten Bintan

PROSEDUR – LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN										
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Sistem dan Admin Pusat	Admin Kab (Kasi Pelayanan Publik)	OPD	Instansi Vertikal / Instansi Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID https://lapor.go.id/						PC, Handphone, Internet		Adanya Pengaduan	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan <i>id.</i> keanggotaan <i>Login</i> (identitas) dan ADMIN PUSAT (Kementrian) mengirimkan notifikasi kepada ADMIN ADMINISTRATOR (Admin Kabupaten Bintan) berdasarkan kategori pengaduan						System	1 menit		
3	ADMIN ADMINISTRATOR (Admin Kabupaten Bintan) mengirim notifikasi kepada ADMIN PENGHUBUNG (Admin OPD/ Instansi Vertikal/ Instansi Terkait) berdasarkan pengaduan di portal LAPOR.GO.ID https://lapor.go.id/						PC, Handphone, Internet	1 hari	Notifikasi/Pesan	
4	ADMIN PENGHUBUNG (Admin OPD/ Instansi Vertikal/ Instansi Terkait) menerima notifikasi pengaduan.						PC, Handphone, Internet			
5	ADMIN PENGHUBUNG (Admin OPD/ Instansi Vertikal/ Instansi Terkait) memberikan tanggapan / Jawaban atas pengaduan tersebut ke portal LAPOR.GO.ID https://lapor.go.id/						PC, Handphone, Internet	1 hari		
6	Masyarakat menerima tanggapan/jawaban dari pengaduan tersebut melalui portal LAPOR.GO.ID https://lapor.go.id/								Pengaduan sudah teratasi dan diterima masyarakat	