





SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PUBLIK (LAPOR!)

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Masyarakat	Operator Admin Pengaduan Pusat	Operator Admin Pengaduan Daerah	Koordinator Pengaduan Masyarakat	Operator Admin Pengaduan OPD/ Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menyampaikan pengaduan terhadap permasalahan di Kota Pontianak melalui aplikasi LAPOR! atau GENCIL (e-lawar) yang sebelumnya harus mendaftarkan diri disertai dengan data pelapor, foto serta lokasi pengaduan dan informasi pendukung.						Smartphone, nama pelapor, foto kejadian, lokasi kejadian, keterangan kejadian	10 menit	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
2	Menerima dan Menyampaikan Laporan pengaduan masyarakat yang telah dianalisis kepada operator Administrasi Pengaduan Daerah.			Ya			Data Masyarakat yang melapor, laporan pengaduan masyarakat, foto laporan, keterangan kejadian	3 hari	Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)
3	Menerima dan Menyampikan Laporan pengaduan masyarakat dan menganalisis laporan. Jika "Tidak" laporan pengaduan tersebut tidak lengkap atau bukan kewenangan maka dikembalikan ke masyarakat. Jika "Ya" maka melanjutkan pengaduan tersebut kepada Operator Layanan Pengaduan OPD/ Pejabat Penghubung di OPD dan selanjutnya dilaporkan kepada Koordinator Pengaduan Masyarakat.		Tidak				Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)	3 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim PPM

4	<p>Menerima dan Menyampaikan laporan pengaduan masyarakat dari Operator Administrasi Pengaduan Daerah, kemudian Operator Layanan Pengaduan OPD/Pejabat Penghubung dan meneruskan kepada Sekretariat OPD yang menindaklanjuti laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan, kemudian memberi notifikasi bahwa penguduan sedang diproses. Setelah selesai kemudian memberitahu kepada Operator Admin Pengaduan Daerah, bahwa pekerjaan telah selesai disertai dengan bukti (foto telah selesai)</p>					<p>Laporan pengaduan masyarakat (data pelapor, foto, lokasi, keterangan kejadian)</p>	10 Hari	Berkas / Informasi Pengaduan dan pertimbangan tim PPM
5	<p>Menerima dan mendokumentasikan laporan dari Operator admin pengaduan OPD bahwa laporan pengaduan masyarakat telah ditindak lanjuti dan untuk di dokumentasikan. Kemudian melaporkan kepada koordinator Pengaduan masyarakat</p>					<p>Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan</p>	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti
6	<p>Menerima notifikasi balasan atas pengaduan masyarakat bahwa laporan sudah selesai.</p>					<p>Foto sudah selesai ditindaklanjuti, keterangan</p>	5 menit	Laporan pengaduan masyarakat telah selesai ditindaklanjuti