



**PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 42 TAHUN 2020**

TENTANG

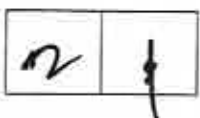
**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SOLOK,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi serta transparansi dalam pelayanan publik perlu didukung oleh sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu area perubahan reformasi birokrasi;
- c. bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat untuk dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran perlu adanya pedoman yang jelas dalam penerapannya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

2	1
---	---

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);



8. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2004 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Solok Dari Wilayah Kota Solok Ke Kayu Arosuka-Sukarami (Arosuka) di Wilayah Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 137, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4447);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);
11. Peraturan Pemerintahan 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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

MEMUTUSKAN

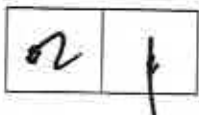
Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Solok
2. Bupati adalah Bupati Solok.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Solok.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Solok.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Solok.

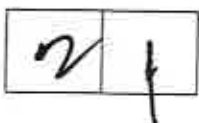


7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduansesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupunsengketa pelayanan publik.
11. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
12. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

14. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerimapengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
15. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
16. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah, berbasis teknologi informasi untuk penyampaian aspirasi dan pengaduan dalam rangka pengawasan pelaksanaan pembangunan dan layanan publik.
17. LAPOR PEMKAB SOLOK adalah sarana penyampaian pengaduan bagi masyarakat Kabupaten Solok atas pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dengan LAPOR-SP4N.
18. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan adalah Tim yang mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan yang terdiri dari Pembina, Penanggungjawab/Ketua, Anggota, Petugas Administrator dan Pejabat Penghubung.
19. Petugas Administrator adalah Aparatur yang ditugaskan untuk mengatur lalu lintas informasi dalam pengelolaan pengaduan dilingkup Pemerintah Kabupaten Solok.
20. Pejabat Penghubung adalah Aparatur yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti penyelesaian pengaduan.

Pasal 2

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah dimaksudkan sebagai panduan bagi Penyelenggara dan Pengelola pengaduan layanan publik dalam



pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Pasal 3

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan agar:

- a. penyelenggara dan pengelola pengaduan layanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. penyelenggara dan pengelola pengaduan layanan publik memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
- d. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. hak pengadu dan kewajiban pengelola;
- b. asas dan prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bentuk pengaduan masyarakat;
- d. sarana pengaduan;
- e. pengelola pelayanan pengaduan masyarakat melalui LAPOR;
- f. prosedur penanganan LAPOR; dan
- g. pelaporan, pemantauan dan evaluasi.

2	1
---	---

BAB II
HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

Pasal 5

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Pejabat Daerah.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib :
 - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
 - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 - d. menyalurkan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang berwenang;
 - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

BAB III
ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari :

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;

- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur pelaksanaan penanganan pengaduan;
- d. efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penanganan pengaduan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;
- h. independen, yaitu bebas, netral atau tidak memihak;
- i. tidak diskriminasi, yaitu dalam penanganan pengaduan tidak membedakan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status ekonomi, keyakinan politik; dan
- j. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut biaya dan menerima imbalan dalam bentuk apapun.

BAB IV
BENTUK PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

Bentuk pengaduan masyarakat meliputi :

- a. pengaduan lisan merupakan penyampaian pengaduan dengan datang langsung ke pengelola pengaduan atau penyelenggara terkait dan/atau melalui telepon/call-center yang disediakan penyelenggara; dan
- b. pengaduan tertulis merupakan penyampaian pengaduan melalui surat, faximile, email, SMS, sosial media, website LAPOR PEMKAB SOLOK dan/atau aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR-SP4N.

BAB V
SARANA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pemerintah Daerah berkewajiban untuk menyediakan sarana penyampaian dan pengelolaan aduan;
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

Pasal 9

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk penyampaian pengaduan secara elektronik, meliputi:

- a. Website solokkab.lapor.go.id;
- b. Aplikasi Android LAPOR-SP4N
- c. SMS melalui nomor 1708;
- d. Media Sosial;
- e. Email; dan
- f. Call Center;

BAB VI
PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI LAPOR

Pasal 10

- (1) Bupati membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Solok, yang terdiri dari :
- a. Pembina;
 - b. Penanggungjawab/Ketua;
 - c. Petugas Administrator; dan
 - d. Pejabat Penghubung.
- (2) Pembentukan Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 11

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

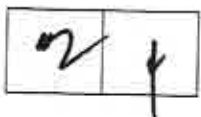
Pasal 12

Ketentuan mengenai pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VII
PROSEDUR PENANGANAN LAPOR

Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah dan Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan dapat memiliki sarana pengaduan non online seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.



- (2) Setiap pengaduan yang diperoleh melalui sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan input data ke sistem LAPOR.
- (3) Perangkat Daerah wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (5) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem LAPOR.

BAB VIII

PELAPORAN, PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 14

- (1) Tim Pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR secara tertulis kepada Bupati.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

Pasal 15

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantaun dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

21

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Solok.

Ditetapkan di Arosuka
pada tanggal 19 Agustus 2020

BUPATI SOLOK,



GUSMAL

Diundangkan di Arosuka
Pada tanggal 19 Agustus 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SOLOK,



ASWIRMAN

LAMPIRAN
NOMOR
TENTANG

: PERATURAN BUPATI SOLOK
: 42 TAHUN 2020
: PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SOLOK



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK

**DINAS KOMUNIKASI DANINFORMATIKA
KABUPATEN SOLOK**

	NOMOR SOP	: 555/ /Diskominfo-2020
	TANGGAL PEMBUAT	:
	TANGGAL REVISI	:
	TANGGAL EFEKTIF	:
	DISAHKAN OLEH	: KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SOLOK
	NAMA SOP	: PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
	1. Dapat mengoperasikan komputer; 2. Diutamakan bagi yang pernah memiliki pengalaman dibidang komunikasi dan informatika, serta memiliki sertifikasi teknologi informasi.	
DASAR HUKUM :	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	

2

<p>KETERKAITAN :</p> <p>Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 4 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Solok Tahun 2016-2021.</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaran Kerja dan Rencana Kerja; 2. Alat Tulis Kantor; 3. Komputer, Printer dan Scanner; 4. Jaringan Internet; 5. Ruang kerja admin yang representatif.
<p>PERINGATAN :</p> <p>Apabila Standar Operasional Prosedur tidak dilaksanakan, maka akan menghambat kelancaran tugas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok, agar dapat terlaksana dengan sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p> <p>Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>.</p>



KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU	
	MASYARAKAT	LAPOR-SP4N-SUPER ADMIN (PUSAT)	ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Masyarakat melakukan pengaduan aspirasi melalui saluran yang telah ditentukan	Mulai					Melalui kanal lapor.go.id, SMS ke 1708 atau melalui jalur konvensional (tatap muka, telepon, surat, dan email)		
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok		<pre> graph TD Start([Mulai]) --> P1[] P1 --> D1{Sesuai Kewenangan} D1 -- Ya --> P2[] D1 -- Tidak --> P1 </pre>				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung, dan proses merupakan kewenangan Pemerintah Pusat
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan diteruskan ke Pejabat Penghubung (Pada Perangkat Daerah sesuai dengan keputusan Bupati Solok yang ditetapkan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin			<pre> graph TD D1{Sesuai Kewenangan} -- Ya --> P1[] D1 -- Tidak --> P2[] P1 --> D2{Sesuai Kewenangan} P2 --> D2 D2 -- Ya --> P3[] P3 --> End([]) D2 -- Tidak --> P1 </pre>			Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Kabupaten						Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti

KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
	MASYARAKAT	LAPOR-SP4N-SUPER ADMIN (PUSAT)	ADMIN KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG	OMBUDSMAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Tindak lanjut oleh Ombudsman bagi laporan yang tidak diproses lebih lanjut setelah mencapai batas waktu yang ditentukan				<pre> graph TD Start([]) --> Decision{ } Decision -- Tidak --> Box1[] Decision -- Laporan ditindak lanjut --> Box2[] </pre>	Laporan yang tidak ditindaklanjuti	Sesuai dengan ketentuan oleh Ombudsman RI	Tindak lanjut dari laporan yang tidak ditindak lanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai dan diterima oleh masyarakat, jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)	
Jawaban direspon oleh admin/super admin untuk ditindak lanjuti ke masyarakat					Jawaban atas laporan masyarakat	1-7 hari	Jawaban atas laporan masyarakat	
Jawaban diterima masyarakat					Jawaban atas tindak lanjut laporan masyarakat		Jawaban atas laporan masyarakat	

KEPALA DINAS,

.....
 Nama
 NIP

BUPATI SOLOK,


GUSMAL