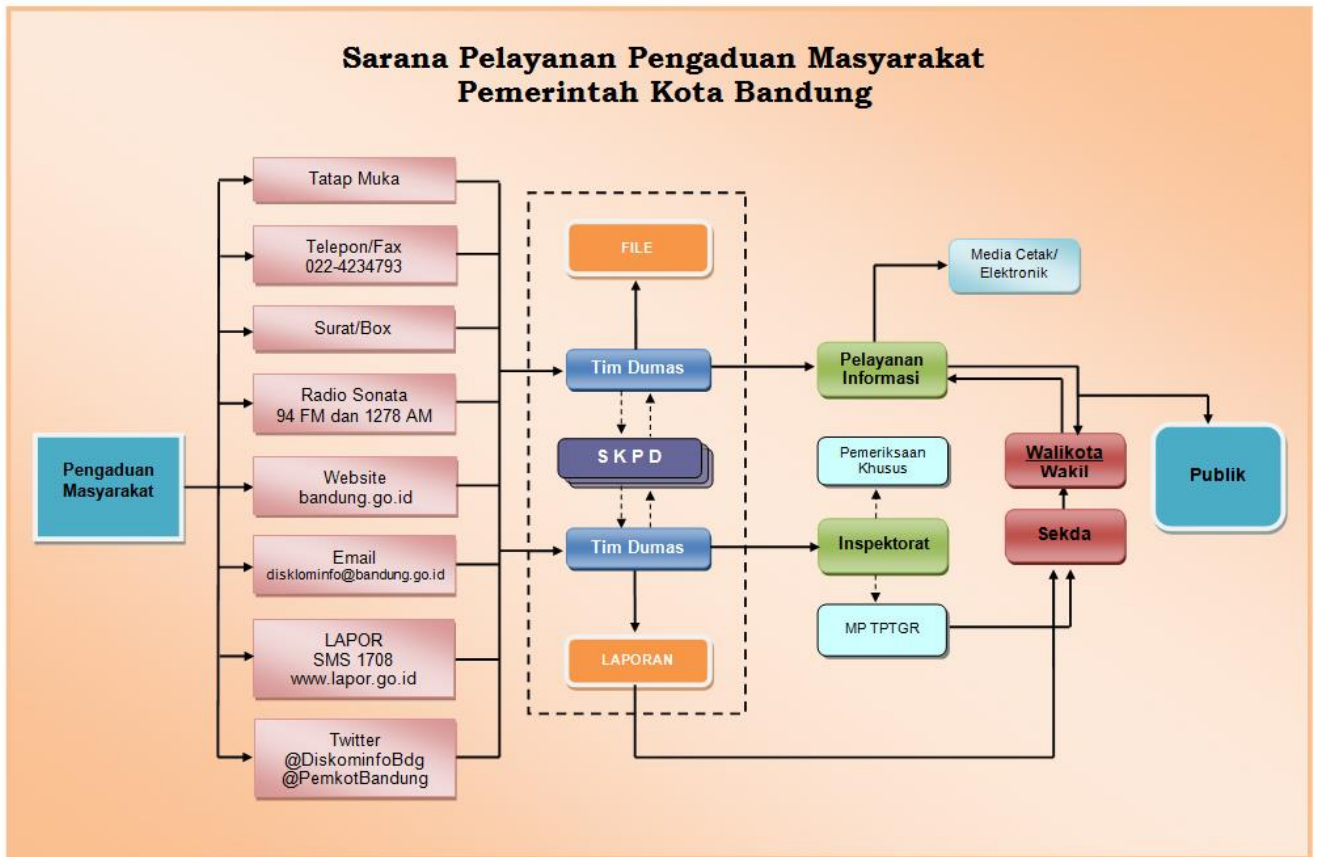


Tata Cara Pengaduan



STANDAR OPERATION PROSEDUR

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

1. UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) dengan 3 kanal utama, yaitu: SMS 1708, Website (www.lapor.go.id) serta Apps Android dan Blackberry.
2. Pengelolaan pengaduan secara online melalui aplikasi LAPOR! dilaksanakan bekerjasama dengan Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4).
3. Dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! Terdapat 2 (dua) level pengelolaan, yaitu Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung dan Tim Operator LAPOR Tingkat SKPD (Dinas/Instansi/Lembaga Teknis dan Kewilayahan).
4. Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung mempunyai tugas :
 - a. Verifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas.
 - b. *Mendisposisikan* laporan ke Operator LAPOR Tingkat SKPD
 - c. Melakukan perubahan redaksi laporan jika: laporan berbahasa sunda, kata dan kalimat dalam laporan banyak yang disingkat, atau apabila kalimat laporan tidak tersusun dengan baik.
 - d. Melakukan *Pending* untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor.
 - e. Merubah laporan menjadi *Arsip* untuk laporan-laporan yang tidak jelas atau yang bersifat saran/masukan umum.
 - f. Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke UKP4 jika laporan tidak berhubungan dengan Pemerintah Kota Bandung.
 - g. Memonitor serta mengevaluasi jawaban dan tindak lanjut dari SKPD.
 - h. Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi.
 - i. Mengirim *request closing* kepada UKP4 untuk laporan-laporan yang sudah selesai ditindaklanjuti namun berstatus *proses* walaupun telah melebihi batas waktu *closing* otomatis aplikasi LAPOR.
5. Tim Operator LAPOR SKPD mempunyai tugas :
 - a. Menyusun redaksi jawaban/tanggapan atas laporan.
 - b. Memastikan informasi laporan tersampaikan kepada pimpinan di SKPD masing-masing.
 - c. Memastikan adanya tindak lanjut di lapangan (apabila diperlukan).

- d. Memfilter laporan dan mengirimkan *request disposisi ulang* ke Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung jika laporan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD masing-masing.
6. Data pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR didownload secara periodik dan disimpan untuk dianalisis dan dijadikan bahan laporan kepada pimpinan.
7. Kepala UPTD Pengaduan Masyarakat melakukan monitoring dan evaluasi secara reguler agar setiap laporan terdisposisikan dengan tepat oleh Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung serta ditindaklanjuti dan dijawab dengan tepat pula oleh Tim Operator LAPOR Tingkat SKPD dimana rekapitulasi laporan dengan status *Selesai*, *Proses*, dan *Belum* akan dibuat laporannya kepada pimpinan untuk menjadi bahan evaluasi.