PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Raden Puguh, Praya, Nusa Tenggara Barat 83561
Website: dpupr.lomboktengahkab.go.id Email: dpupr@lomboktengahkab.go.id

Nomor SOP	600.1.1/187/DPUPR/2026
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	--
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG **Ir. Lalu Rahadian, M.Si** Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 196712311992031117
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! pada DPUPR Kabupaten Lombok Tengah

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
8. Peraturan Bupati Lombok Tengah tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Kualifikasi Pelaksana

1. Pendidikan minimal: D3/S1;
2. Memahami bidang pekerjaan umum, penataan ruang, dan pelayanan informasi publik;
3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer, jaringan internet, dan aplikasi SP4N-LAPOR!;
4. Memahami tugas dan fungsi bidang teknis di lingkungan DPUPR terkait jenis pengaduan.

Keterkaitan

SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Lombok Tengah

Peralatan / Perlengkapan

1. Komputer / Laptop / Netbook
2. Koneksi dan Jaringan Internet
3. Aplikasi SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

Peringatan

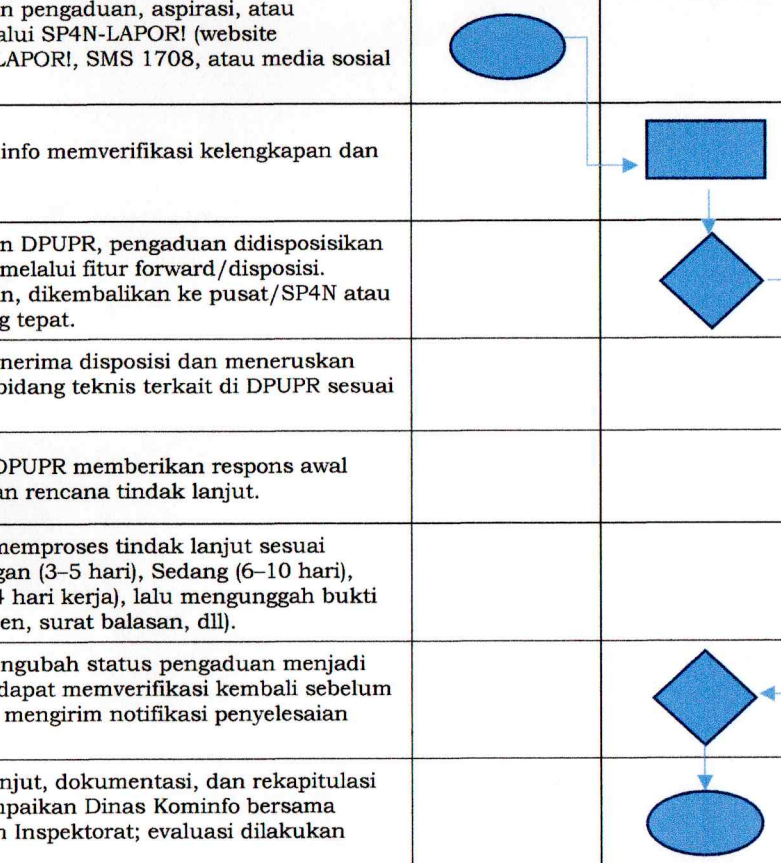
1. Pengaduan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti.
2. Jika SOP ini tidak dijalankan, proses penanganan pengaduan tidak dapat dilaksanakan dan target waktu penyelesaian tidak tercapai.
3. Total waktu penanganan pengaduan maksimal 14 hari kerja, dapat diperpanjang maksimal 7 hari kerja dengan alasan yang sah.

Pencatatan dan Pendataan

Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual, serta direkapitulasi setiap bulan untuk dilaporkan kepada Bupati dan Inspektorat.

ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! PADA DPUPR KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor / Masyarakat	Admin SP4N-LAPOR! Dinas Kominfo	Admin LAPOR! / Unit Teknis DPUPR	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi melalui SP4N-LAPOR! (website www.lapor.go.id, aplikasi LAPOR!, SMS 1708, atau media sosial terintegrasi).					Sistem dan Jaringan Internet	10 menit	Laporan pengaduan masuk	
2	Admin LAPOR! Dinas Kominfo memverifikasi kelengkapan dan isi pengaduan.					Sistem, Jaringan Internet, dan PC	Maks. 2 hari kerja	Hasil verifikasi/klasifikasi pengaduan	Apabila tidak lengkap, pelapor diminta melengkap maks. 10 hari
3	Apabila sesuai kewenangan DPUPR, pengaduan didisposisikan ke Admin LAPOR! DPUPR melalui fitur forward/disposisi. Apabila bukan kewenangan, dikembalikan ke pusat/SP4N atau diarahkan ke instansi yang tepat.					Sistem, Jaringan Internet, dan PC	1 (satu) jam	Disposisi laporan	-
4	Admin LAPOR! DPUPR menerima disposisi dan meneruskan pengaduan ke unit kerja/bidang teknis terkait di DPUPR sesuai jenis pengaduan.					Kajian dan Laporan	2 (dua) jam	Laporan pengaduan diteruskan	-
5	Unit kerja/bidang teknis DPUPR memberikan respons awal berupa status verifikasi dan rencana tindak lanjut.					Laporan Hasil Kajian	Maks. 3 hari kerja	Respons awal pengaduan	Wajib direspons agar tidak melewa SLA
6	Unit kerja teknis DPUPR memproses tindak lanjut sesuai tingkat kompleksitas: Ringan (3–5 hari), Sedang (6–10 hari), Berat/kompleks (maks. 14 hari kerja), lalu mengunggah bukti tindak lanjut (foto, dokumen, surat balasan, dll).					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	3–14 hari kerja	Laporan yang ditindaklanjuti beserta bukti pendukung	Tanggapan dapat diintervensi Admin Kominfo jika belur direspons
7	Admin LAPOR! DPUPR mengubah status pengaduan menjadi "Selesai". Admin Kominfo dapat memverifikasi kembali sebelum ditutup permanen; sistem mengirim notifikasi penyelesaian kepada pelapor.					Laporan	1 (satu) jam	Status pengaduan selesai & notifikasi terkirim	-
8	Pencatatan jejak tindak lanjut, dokumentasi, dan rekapitulasi bulanan pengaduan disampaikan Dinas Kominfo bersama DPUPR kepada Bupati dan Inspektorat; evaluasi dilakukan triwulan/bulanan.					Laporan Rekapitulasi	1 (satu) jam	Laporan rekapitulasi & arsip	



Paraf Hirarki	
Kepala Dinas	
Sekretaris Dinas	
Penyusun SOP	

Praya,
Kepala Dinas,

Ir. Lalu Rahadian, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196712311992031117