



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jln. Sunan Drajat No.15 Telp. (0231) 8330580
Sumber

Nomor SOP	500.12.6.4/533/IKP
Tanggal Pembuatan	13 Mei 2024
Tanggal Revisi (ditinjau kembali)	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon # <u>BAMBANG SUDARYANTO, S.H.,M.H.</u> NIP. 19781024 200604 1 015
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON

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 Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Interoperabilitas Dokumen Perkantoran Bagi Penyelenggara Sistem Elektronik Untuk Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 14 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi 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
Peringatan : Jika Tidak Dilayani akan Mendapatkan Tuntutan	Pencatatan dan Pendataan : sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat Kabupaten Cirebon

PROSEDUR – LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu baku			Ket
		Masyarakat	SISTEM dan ADMIN PUSAT	ADMIN KAB	SKPD	Instansi Vertikal	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPOR.GO.ID <i>https://lapor.go.id/</i>	1					Internet		Adanya aduan	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan <i>id.</i> keanggotaan <i>login</i> (identitas) dan ADMIN PUSAT (kementrian) mengirimkan notifikasi kepada PIC / ADMIN KABUPATEN CIREBON berdasarkan (kategori pengaduan)		2				Sistem	1 menit		
3	ADMIN KABUPATEN CIREBON mengirimkan notifikasi kepada SKPD / instansi vertikal, terkait berdasarkan adanya pengaduan di portal LAPOR.GO.ID			3			PC, handphone dan surat	1 hari	Pesan	
4	SKPD/Instansi vertikal menerima notifikasi pengaduan				4	4	PC, handphone dan surat			
5	SKPD/Instansi vertikal memberikan tanggapan/jawaban kepada ADMIN KABUPATEN CIREBON				◊ E	◊ E	PC	1 hari	Adanya jawaban	
6	ADMIN KABUPATEN CIREBON meneruskan tanggapan kepada Sistem		6	6			Sistem	1 menit		
7	Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin Pusat di website : <i>https://lapor.go.id/</i>	7								