

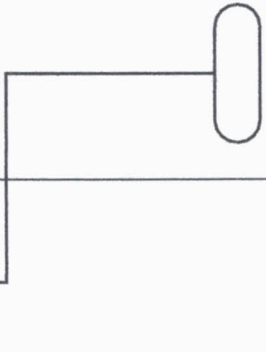


KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
INSPEKTORAT JENDERAL

NOMOR SOP		: 01/IJ-IND/SOP/2024
TGL. PEMBUATAN		: 29 Februari 2024
TGL. REVISI		: -
TGL. EFEKTIF		: 15 Maret 2024
DISAHKAN OLEH		Kementerian Perindustrian Inspektur Jenderal M. Rum NIP. 196512271990031002
NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPORI	
KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Memiliki kompetensi di bidang Pelayanan Publik; 2. Memiliki kemampuan menjalankan aplikasi SP4N-LAPORI; 3. Memahami Dasar Hukum pada SOP ini.		
DASAR HUKUM : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan MenPANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 4. Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 20/M-IND/PER/2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran di Lingkungan Kementerian Perindustrian; 5. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 29/M-IND/PER/6/2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perindustrian.		
KETERKAITAN : SOP Surat Keluar		
PERALATAN/PERLENGKAPAN : 1. ATK; 2. Komputer dan printer; 3. Jaringan internet.		
PENCATATAN DAN PENDATAAN : 1. Dokumen/arsip disimpan sebagai data elektronik (softcopy) dan manual/ordner 2. Buku Agenda tersendiri		
PERINGATAN : Jika Laporan Pengaduan terlambat ditindaklanjuti, maka akan berpengaruh terhadap nilai Reformasi Birokrasi dan menurunkan kepercayaan Masyarakat.		

PARAF KOORDINASI	
SEKRETARIS INSPEKTORAT JENDERAL	
INSPEKTUR I	
INSPEKTUR II	
INSPEKTUR III	
INSPEKTUR IV	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SPAN LAPORI

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		BAKU MUTU			KETERANGAN
		Tim Pengelola Laporan/Admin Instansi	Tim Pemantauan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	7	8	9	10
1	Menerima Laporan Aduan, melakukan verifikasi, mengklasifikasi, dan mendistribusikan laporan sesuai dengan ruang lingkup aduan. Untuk aduan yang perlu dilakukan analisis lebih mendalam, dilakukan koordinasi dengan Tim Pemantauan.			Laporan aduan masyarakat	5 Jam	Laporan aduan masyarakat	1. Kesesuaian Aduan: a. Apabila laporan aduan sesuai kewenangan instansi maka diteruskan ke Pejabat Penghubung dan ditembuskan ke Tim Pemantauan sebagai salinan. b. Apabila tidak sesuai kewenangan maka diteruskan ke instansi yang bersangkutan atau dikembalikan ke Admin Nasional. c. Apabila aduan sifatnya tidak jelas dan data dukung tidak lengkap maka laporan tidak dapat ditindaklanjuti dan akan diarsipkan. 2. Jenis Aduan: a. Apabila laporan tidak berkadar pengawasan, maka diteruskan ke Pejabat Penghubung; b. Apabila laporan berkadar pengawasan, aduan didistribusikan ke Inspektorat sesuai dengan cakupan tugasnya. 3. Untuk pengaduan yang sifatnya <i>offline</i> dilaporkan oleh admin secara manual ke aplikasi SP4N Lapor!
2	Berkoordinasi dengan unit binaan untuk segera mendaklanjuti laporan pengaduan			Laporan aduan masyarakat	1 hari	Nota Dinas Pemberitahuan Aduan, Laporan Pemantauan	SOP Surat Keluar, Tindak Lanjut Unit Kerja: - Unit Kerja memberikan respon awal pengaduan; - Unit Kerja menindaklanjuti aduan; - Unit Kerja menyampaikan dokumen kelengkapan tindak lanjut; - Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan dinyatakan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI); Waktu Penyelesaian Pengaduan: - Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; - Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

							Pelaporan: - Tim Pemantauan menyusun laporan secara berkala (Semesteran), di laporkan ke Inspektur Jenderal dan ditembuskan ke Pengelola Lapo/Adminin Instansi.
3	Menginventarisasi data dan informasi tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan			Nota Dinas Pemberitahuan Aduan, Laporan Pemantauan	5 hari	Laporan Pengelolaan SP4N Lapor	Periode Penyusunan Laporan: - Semester I setiap tanggal 31 Juli tahun berjalan - Semester II setiap tanggal 31 Desember dengan cutt off data tanggal 15 Desember tahun berjalan
TOTAL WAKTU					6 Hari 5 Jam		