

## **STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR!**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas diri (nama, alamat, kontak, atau akun SP4N-LAPOR!).</li> <li>b. Uraian pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi yang jelas dan lengkap.</li> <li>c. Bukti pendukung (jika ada), seperti foto, dokumen, atau surat.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor menyampaikan laporan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>• Aplikasi mobile SP4N-LAPOR!</li> <li>• SMS ke 1708</li> <li>• Media sosial resmi Instagram @ppidlapormajalengka.</li> </ul> </li> <li>b. Admin PPID/Unit Layanan SP4N-LAPOR! menerima dan memverifikasi laporan.</li> <li>c. Laporan diteruskan (disposisi) ke perangkat daerah terkait sesuai substansi pengaduan.</li> <li>d. Perangkat daerah menindaklanjuti dan memberikan respon dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja.</li> <li>e. Pelapor menerima notifikasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian.</li> <li>f. Admin menutup laporan setelah verifikasi akhir.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Verifikasi oleh admin paling lambat 3 hari kerja sejak laporan diterima.</li> <li>b. Tindaklanjut laporan oleh instansi terkait maksimal 5 (lima) hari kerja sejak laporan diterima.</li> <li>c. Dapat diperpanjang maksimal 5 hari kerja berikutnya apabila laporan memerlukan klarifikasi atau verifikasi tambahan.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya) untuk seluruh proses pengaduan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tanggapan atau jawaban resmi atas laporan masyarakat.</li> <li>b. Notifikasi status laporan (diterima, diverifikasi, diproses, selesai).</li> </ul>
6.	Aduan, Saran, Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Jalan K.H. Abdul Halim No. 97 Majalengka 45418 Telefon (0233) 8292292</li> <li>b. Email SP4N LAPOR! :</li> </ul>

		<p><a href="mailto:ppidmajalengka@gmail.com">ppidmajalengka@gmail.com</a></p> <p>c. Website SP4N LAPOR! : <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a></p> <p>d. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></p> <p>e. Media Sosial Instagram SP4N LAPOR! Majalengka : @ppidlapormajalengka</p> <p>f. Kuesioner SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)</p>
g.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP.</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</p> <p>e. PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!).</p> <p>f. Keputusan Bupati Majalengka Nomor 337/Kep.149-Diskominfo/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Majalengka.</p>
h.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan pengaduan</p> <p>b. Ruang tunggu</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Akses internet</p> <p>e. Akun Admin SP4N-LAPOR! terdaftar.</p> <p>f. Website dan aplikasi resmi SP4N-LAPOR!.</p> <p>g. Printer</p> <p>h. Kertas HVS</p> <p>i. Meja kerja</p> <p>j. Kursi kerja</p> <p>k. Buku tamu SP4N LAPOR</p> <p>l. Lemari arsip</p> <p>m. Papan petugas</p> <p>n. Roll banner panduan pelaporan SP4N LAPOR</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o. Sarana pendukung disabilitas (akses kursi roda, rambatan, tangga landai bagi penyandang disabilitas, menu disabilitas pada website SP4N LAPOR)</li> <li>p. Toilet</li> <li>q. Mushola</li> <li>r. Halaman parkir roda 2 dan 4</li> <li>s. Kantin</li> </ul>
i.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami sistem dan mekanisme SP4N LAPOR!.</li> <li>b. Mampu berkomunikasi efektif dan responsif terhadap laporan masyarakat.</li> <li>c. Menguasai teknologi informasi dan media digital.</li> <li>d. Menjaga kerahasiaan data pelapor dan laporan.</li> <li>e. Mengikuti pelatihan/bimtek pengelolaan pengaduan publik.</li> </ul>
j.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh Atasan Langsung Admin LAPOR! dan Inspektorat Kabupaten Majalengka.</li> <li>b. Monitoring kinerja penanganan laporan dilakukan setiap bulan oleh Diskominfo sebagai koordinator SP4N-LAPOR!.</li> <li>c. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.</li> </ul>
k.	Jumlah Pelaksana	1 orang
l.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan.</li> <li>b. Setiap pelapor menerima respon yang jelas dan dapat ditelusuri statusnya.</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi dalam penanganan laporan.</li> <li>d. Data pelapor dijamin kerahasiaannya.</li> </ul>
m.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem SP4N-LAPOR! menggunakan protokol keamanan data dan autentikasi pengguna.</li> <li>b. Data pelapor disimpan dengan aman sesuai prinsip perlindungan data pribadi.</li> <li>c. Ruang pelayanan dilengkapi sarana keselamatan dan kenyamanan publik.</li> </ul>
n.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi dilakukan secara berkala setiap bulan oleh Diskominfo Majalengka.</li> <li>b. Melalui rekapitulasi laporan, kecepatan respon, dan tindak lanjut laporan.</li> </ul>

		c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengukur efektivitas layanan. d. Hasil evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan dan pelatihan petugas.
--	--	--

Majalengka, 20 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN  
MAJALENGKA



**IRWAN, S.T., S.Kom., M.M**

Pembina Tingkat I

NIP. 197910142010011006