

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR!

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> 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