



**PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MOJOKERTO**

Jl. Benteng Pancasila No. 244 Mojokerto  
Telp. (0321) 322109 Fax. 323276  
**MOJOKERTO**  
**61314**

	Nomor SOP	: 420/ 44 /417.501/2022
	Tanggal Pembuatan	: 03 Januari 2022
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Pengesahan	: 03 Januari 2022
	Disahkan oleh	 Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto
	Nama SOP	<b>LAYANAN ASPIRASI &amp; PENGADUAN ONLINE RAKYAT</b>
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	1. Tim Koordinasi dan Petugas Admin pengelola SP4N-LAPOR yang ditunjuk berdasarkan SK
1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Permenpan No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	1. Komputer/Laptop. 2. Website.
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	Setiap tahapan kegiatan terdokumentasi dengan baik dalam bentuk <i>softcopy</i> .
<b>PERINGATAN</b>		

## SOP PENERIMAAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Pelapor	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Super Admin				
1	<p>1 Pelapor mengirimkan pengaduan/laporan melalui website curhatningita.lapor.go.id atau android. Pelapor menerima Tracking ID untuk monitoring pengaduan</p> <p>2</p>	3	4	5	6	7	8	9	10
2	<p>Menerima pengaduan dan verifikasi data pelapor</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika laporan sesuai kewenangan instansi terlapor diteruskan ke Pejabat Penghubung</li> <li>Jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin/ Pengelola SP4N Lapor.</li> </ol>					Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	1-2 hari	Laporan diberikan respon dan / atau diteruskan ke unit terkait	
3	<p>Pejabat Penghubung Menerima pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika laporan sesuai kewenangan maka ditindaklanjuti</li> <li>Jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi</li> </ol>					<p>- Laporan lengkap (detail dan data pendukung)</p> <p>- Disposisi dari pejabat penghubung</p>	2 - 7 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait	<p>Jika tidak ditindaklanjuti dalam 30 hari maka akan diteruskan ke APJP. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)</p>