


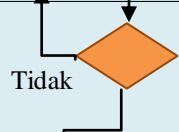

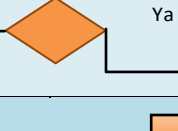






<div></div> <div>SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN</div>	NOMOR SOP	: 320/008/Satpol PP.Blg/I/2020
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2020
	TGL. REVISI	:-
	TGL. EFEKTIF	: 4 Maret 2020
	DISAHKAN OLEH	: <div><div>KEPA: A SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN</div><div> H. RAKHMADI YUSNI, S.Sos, M.AP Pembina Utama Muda NIP.19701207 199503 1 002</div></div>
	NAMA SOP	: LAYANAN ADUAN ONLINE WHATSAPP (LA-LISA) POL PP
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
<div>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);</div> <div>2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5094);</div> <div>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590);</div> <div>5. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Nomor 123);</div>		<div>a. memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas;</div> <div>b. memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan;</div> <div>c. Memahami Tata Cara Melayani Aduan;</div> <div>d. Memahami konsep dasar sistem operasi Komputer;</div> <div>e. Memahami pengoperasian aplikasi Whatsapp Bisnis;</div> <div>f. Mampu berkomunikasi dengan baik;</div> <div>g. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan tepat sasaran dan tepat waktu.</div>

KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. SOP PENERIMAAN TAMU SEKRETARIAT	a. Komputer dengan Aplikasi Whatsaap Web; b. Smartphone dengan aplikasi WhattsApp; c. Mobil; d. Sepeda Motor; e. Pentungan; f. Tameng; g. Jaringan Komunikasi Data;
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam pelaksanaan inovasi "La-Lisa Pol PP (Layanan Aduan Online WhatsApp Polisi Pamong Praja)" dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidak transparanan, ketidak sinkronan dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam pelayanan aduan gangguan kamtibmas maupun pelanggaran Perda/Perkada	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		OPERATOR LA-LISA	KASI/KASUBAG	KABID	TRC	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima Whatsapp Aduan dari pelapor						1. Verifikasi Laporan 2. Menerima Data Pelapor	5 menit	Pengaduan Diterima	
2	Memeriksa kesesuaian aduan : 1. Jika sesuai, dilanjutkan dengan laporan ke Kasi/Kasubag 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan ke pelapor						Laporan Aduan diteruskan	5 menit	Pengaduan ditindaklanjuti	
3	Memproses Aduan dengan verifikasi						Laporan Aduan telah terverifikasi	15 menit	Mengirimkan konsep laporan aduan	
4	Memeriksa kejadian dan fakta dilapangan : 1. Jika sesuai, dilanjutkan kepada Kabid 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan kepada Kasubag/Kasi						Laporan Aduan ditindaklanjuti	10 menit	Laporan diterima Kabid	
5	Menindaklanjuti aduan dengan mengirim TRC (Tim Reaksi Cepat) Satpol PP						Mobil+Sepeda Motor+Pentungan+Tameng	3-5 Jam	Laporan aduan sudah ditindaklanjuti	
6	TRC Satpol PP menyelesaikan aduan dan melaporkan kepada Kabid bahwa aduan sudah ditindaklanjuti						Laporan aduan	1 Jam	Laporan aduan sudah ditindaklanjuti	
7	Kepala Dinas Menerima laporan dari Kabid laporan sudah diselesaikan						Laporan aduan	10 menit	Hasil tindak lanjut aduan	
8	Kepala Dinas memerintahkan laporan ke pelapor bahwa laporan aduan sudah diselesaikan						Laporan aduan	5 menit	Laporan diterima Pelapor	