



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N
LAPOR!**

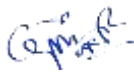
Nomor : PA/INSP/60

2021

BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

Jl. Gajah Mada No.8 Jakarta Pusat
Telepon: (+62-21) 6385 8269070;630 2164

LEMBAR PERSETUJUAN

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
DISIAPKAN OLEH:				
1	Ridwan Darmawan	Anggota Tim		1 April 2021
DIPERIKSA OLEH:				
1	Saraswati Pudji Astuti	Ketua tim		9 April 2021
2	Henny Rosmauli	Pengendali Teknis		14 April 2021
DISAHKAN OLEH:				
1	Hery Budi Santoso	Kepala Inspektorat		16 April 2021



BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR

NOMOR SOP	:	PA/INSP/60
TGL. PEMBUATAN	:	1 April 2021
TGL. REVISI	:	14 April 2021
TGL. EFEKTIF	:	16 April 2021
NAMA SOP	:	Pengaduan Masyarakat melalui SP4N Lapor!
REVISI KE	:	0
JENIS SOP	:	Prosedur Administrasi

ACUAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Pendidikan Minimal : S1 dan D3
2. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait Pengaduan Masyarakat melalui SP4N LAPOR!

Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Tenaga Nuklir 10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor: 0761/K/III/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Tenaga Nuklir	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	1. Personal Komputer/<i>Notebook</i> 2. Aplikasi Pengetikan 3. Aplikasi Supersonik 4. Aplikasi <i>Whatsapps</i> 5. Jaringan Internet 6. Pesan elektronik (mail.bapeten.go.id) 7. Aplikasi SP4N LAPOR!
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti 2. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai	Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual

1. ALUR PROSES

5.1 Alur Proses Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR! berkadar pengawasan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin Nasional	Admin BAPETEN	APIP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	7	9	10	11	12
1	Menerima pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi : lapor.go.id					Internet	10 Menit	Laporan pengaduan masuk	
2	Admin Nasional menerima pengaduan masyarakat, Admin nasional melakukan verifikasi, identifikasi dan disposisi Laporan kepada Admin BAPETEN (Berdasarkan kategori Pengaduan)					Internet, PC	1 Hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
3	Admin BAPETEN memverifikasi dan mengidentifikasi laporan, jika laporan bukan kewenangan BAPETEN, maka akan dikembalikan kepada Admin Nasional					Internet, PC	1 Hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
4	Admin BAPETEN meneruskan laporan masyarakat yang berkadar pengawasan kepada APIP Inspektorat					Internet, PC	1 hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
5	APIP memberikan Respon awal, tanggapan dan jawaban terhadap laporan masyarakat dan meneruskan tanggapan ke admin BAPETEN					Laporan hasil tindak lanjut	60 hari	Laporan yang ditindaklanjuti	
6	Admin BAPETEN meneruskan Jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Admin Nasional dan sistem					Laporan	1 jam	Laporan	

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin Nasional	Admin BAPETEN	APIP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	7	9	10	11	12
7	Masyarakat Menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin nasional di Website: lapor.go.id					Laporan	1 jam	Laporan	

5.2 Alur Proses Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR! tidak berkadar pengawasan

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin Nasional	Admin BAPETEN	Pejabat Penghubung	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12
1	Menerima pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi : lapor.go.id						Internet	10 Menit	Laporan pengaduan masuk	
2	Admin Nasional menerima pengaduan masyarakat, Admin nasional melakukan verifikasi, identifikasi dan disposisi Laporan kepada Admin BAPETEN (Berdasarkan kategori Pengaduan)						Internet, PC	1 Hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
3	Admin BAPETEN memverifikasi dan mengidentifikasi laporan, jika laporan bukan kewenangan BAPETEN, maka akan dikembalikan kepada Admin Nasional						Internet, PC	1 Hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
4	Admin BAPETEN meneruskan laporan masyarakat ke Pejabat Penghubung						Internet, PC	1 hari	Disposisi Laporan pengaduan Masyarakat	
5	Pejabat penghubung menerima dan meneruskan laporan pengaduan ke unit kerja sesuai dengan jenis pengaduan						Kajian dan Laporan	1 hari	Laporan Pengaduan	
6	Unit Kerja memberikan Respon awal, tanggapan dan jawaban terhadap laporan masyarakat dan meneruskan tanggapan ke admin BAPETEN						Laporan hasil tindak lanjut	14 hari	Laporan yang ditindaklanjuti	

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Admin Nasional	Admin BAPETEN	Pejabat Penghubung	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12
7	Admin BAPETEN meneruskan Jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Admin Nasional dan sistem						Laporan	1 jam	Laporan	
8	Masyarakat Menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin nasional di Website: lapor.go.id						Laporan	1 jam	Laporan	

Jakarta, 16 April 2021

