



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PELAYANAN SMS CENTER LAPOR GUB!**

**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Taman Menteri Supeno No.2, Semarang



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor SOP	770 / 768
Tanggal Pembuatan	21 - 1 - 2019
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	30 - 1 - 2019
Disahkan oleh	Kepala BPKAD Prov. Jateng
Nama SOP	PELAYANAN SMS CENTER LAPOR GUB !

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2017 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

Keterkaitan:

1. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 tahun 2016;
2. Pengaduan Masyarakat Melalui Website Laport Gub!

Kualifikasi Pelaksana :

1. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam lingkungan pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah;
2. *Person in Charge* (PIC) memiliki Surat Tugas dari Pimpinan;
3. Memiliki kemampuan membuat kalimat yang singkat, padat dan jelas dalam menyampaikan informasi;
4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab  
Dapat menjawab, menanggapi, dan mengoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan kompetensinya;  
Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala;  
Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan.

Peralatan/Perlengkapan:

1. *Server Gate Way*
2. *Modem*
3. *Sistem SMS Prah*
4. *Gadget Android*
5. *Personal Computer*
6. *Kuota Internet*

**Peringatan:**

1. SMS Center sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat Jawa Tengah kepada Gubernur Jawa Tengah;
2. Setiap SKPD Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten / Kota Se Jawa Tengah, Instansi Vertikal mengirimkan petugas *Person in Charge* (PIC) dengan menunjukkan Surat Tugas dari Pimpinan;
3. Setiap perangkat *gadget* android harus terinstal aplikasi telegram <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger>

**Pencatatan dan Pendataan:**

1. Nomor kontak Petugas *Person in Charge* (PIC) teregistrasi dalam sistem SMS LapoGub pada aplikasi android Telegram;
2. PIC dikelompokan berdasarkan tupoksi instansi.
3. Pesan pengaduan masyarakat diteruskan secara otomatis melalui aplikasi android telegram berdasarkan kategori kepada *gadget* PIC.
4. Data pengaduan SMS LapoGub terintegrasikan dengan data Pengaduan Website Lapo Gub
5. Respon PIC terhadap pengaduan masyarakat didata dan dilaporkan kepada Gubernur Jawa Tengah setiap bulan.

## Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan SMS Center LapoGub !

No.	Uraian Prosedur	Masyarakat	Sistem SMSLaporGub	Admin SMS Center	Person in Charge (PIC)			Gubernur Ka. Diskominfo Ka. SKPD Ka. Ins. Vertikal Bupati/Walikota	Mutu Baku	
					SKPD	Kab/kota	Instansi Vertikal		Kelengkapan	Waktu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Masuk	Mulai								
2	Masyarakat mengirimkan pengaduan melalui SMS Lapor Gubernur nomor 08112920200	↓	↓						Handphone/Gadget	
3	Sistem secara otomatis merekam dan membuat nomor tiket registrasi berdasarkan nomor handphone	↓	↓						Sistem SMSLaporGub	9 detik
4	Sistem melakukan Filter SMS berdasarkan key word	↓	↓						Sistem SMSLaporGub	27 detik
5	Sistem SMS Center mengirimkan notifikasi SMS kedalam Group PIC (kategori) 1. SMSLaporGubChannel 2. Group Sosial Hukum 3. Group Kesehatan 4. Group Ekonomi Industri 5. Group Darurat 6. Group ESDM & Lingkungan Hidup 7. Group Pertanian 8. Group Infrastruktur 9. Group Energi 10. Group Kab/Kota 11. Group Pelayanan Publik	↓	↓	↓					Admin SMSLaporGub, Gubernur Ka. Diskominfo Ka. SKPD Ka. Ins. Vertikal Bupati/Walikota menerima notifikasi SMS " ticket  isi pesan"	9 detik
6	PIC SKPD Provinsi Jawa Tengah menerima notifikasi SMS	↓	↓	↓	↓				Gadget Android PIC menerima notifikasi pesan SMS " ticket  isi pesan"	3 detik

7	PIC Kabuten/Kota Se-Jawa Tengah menerima notifikasi SMS								Gadget Android PIC menerima notifikasi pesan " ticket isi pesan"	3 detik
8	PIC Instansi Vertikal menerima notifikasi SMS								Gadget Android PIC menerima notifikasi pesan " ticket isi pesan"	3 detik
9	PIC memberikan tanggapan/jawaban ke dalam Group								pesan tanggapan/jawaban dalam Group/ kategori /#no. ticket#isi pesan	3 jam
10	Sistem mengirimkan tanggapan/jawaban ke nomor pengadu								Sistem SMSLaporGub mengirimkan pesan SMS jawaban	2 detik
11	Masyarakat menerima pesan SMS dari nomor 08112920200								Masyarakat menerima SMS isi pesan.=====Bila Anda Puas,ketik SELESAI#nomor ticket. Bila belum puas, ketik LAPUL#nomor ticket	7 detik

Selesai

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN

ASET DAERAH  
 PROVINSI JAWA TENGAH  
 PEMERINTAH PROVINSI  
 BPKAD  
 SUMARNO  
 Pembina Utama Muda  
 NIP.19700514 199202 1 001