



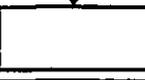
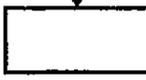
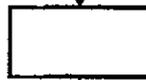
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Nomor SOP	000.8.3.3/0500/100.17
Tanggal Pembuatan	31 Mei 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	31 Mei 2024
Disahkan Oleh	 KEPALA DINAS KOMINFO KOTA SAMARINDA <u>Dr. Aji Syarif Hidayatullah S.Sos., M.Psi</u> NIP. 197010271999031004
BIDANG PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI	Judul SOP PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI SP4N-LAPOR!

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li><li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan dengan baik</li><li>2. Memiliki kemampuan komunikasi publik</li><li>3. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan</li><li>4. Menguasai tugas dan fungsi pengaduan publik</li></ol>

<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan</li> <li>2. Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!</li> <li>3. SOP Pegaduan Bersifat Normatif Melalui SP4N-LAPOR!</li> <li>4. SOP Pelaporan Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR!</li> <li>5. SOP Penyampaian Rekomendasi Kebijakan Berdasarkan Pengaduan Dari SP4N-LAPOR!</li> <li>6. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Ringan Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda</li> <li>7. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Sedang Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda</li> <li>8. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Berat Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembaga Kerja dan Rencana Kerja</li> <li>2. Komputer/Printer/Scanner</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. ATK</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<p>Apabila prosedur tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka penanganan pengaduan akan terhambat</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i></p>

**SOP Pengaduan Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPORI**

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Baku			Keterangan
		Pengaduan	Admin Nasional	Admin Instansi	Admin UUP/OPD	Pejabat Penghubung	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Pengaduan Keluhan / Ketidakpuasan atas Pelayanan Publik						Website, Perangkat Tik		Pengaduan Publik	Untuk merahaslakan identitas atau isi pengaduan dari pengadu, maka pengadu dapat memilih Anonom dan/atau rahasia sebelum mengirimkan pengaduan.
2	Menerima laporan pengaduan dan meneruskan ke Admin Daerah						Pengaduan Publik, Perangkat Tik	21 Jam	Pengaduan Publik	Proses ini tidak dilalui bila pengaduan langsung masuk ke admin Instansi
3	Menerima dan mendisposisikan kepada Admin UPP/OPD						Pengaduan Publik, Perangkat Tik	24 Jam	Pengaduan Publik	Dikoordinasikan melalui Whatsapp Group
4	Menerima dan menindaklanjuti / memberikan tanggapan awal serta melaporkan kepada pejabat penghubung						Pengaduan Publik	5 Jam	Bahan Laporan, Respon Aduan, Laporan	
5	Menganalisa pengaduan dan mengoordinirkan dengan petugas yang bersangkutan lalu memberikan jawaban atas pengaduan ke Admin UPP/OPD						Bahan Laporan	378 Jam	Hasil Analisis, Jawaban Aduan Publik	Petugas melakukan peninjauan laporan dan menyelesaikan masalah
6	Menerima jawaban dan menyampaikan jawaban kepada pengadu						Jawaban aduan	5 Jam	Respon aduan / Jawaban Aduan Publik	
7	Menerima hasil tindak lanjut pengaduan melalui aplikasi						Jawaban atas aduan	7 - 70 Jam	Selesai / Respon balik atas jawaban pengaduan	Dapat ditutup oleh pengadu atau admin dan secara System jika tidak ada lagi jawaban dari pengadu