



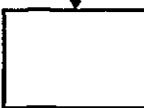
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

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  Dr. Aji Syarif Hidayatullah S.Sos., M.Psi NIP. 197010271999031004
Judul SOP	PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI SP4N-LAPOR!

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
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); 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 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	1. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan dengan baik 2. Memiliki kemampuan komunikasi publik 3. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan 4. Menguasai tugas dan fungsi pengaduan publik

KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan 2. Lapangan Melalui SP4N-LAPOR! 3. SOP Pengaduan Bersifat Normatif Melalui SP4N-LAPOR! 4. SOP Pelaporan Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR! 5. SOP Penyampaian Rekomendasi Kebijakan Berdasarkan Pengaduan Dari SP4N-LAPOR! 6. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Ringan Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda 7. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Sedang Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda 8. SOP Penanganan Pengaduan Berskala Berat Di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda	1. Lembaga Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila prosedur tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka penanganan pengaduan akan terhambat	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!

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	Identitas atau isi pengaduan dari pengadu, maka pengadu dapat memilih Anonim dan/atau rahasia sebelum
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	72 Jam	Hasil Analisis, Jawaban Aduan Publik	
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