



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 |
| Judul SOP | PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI SP4N-LAPOR! |

BIDANG PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI

DASAR HUKUM

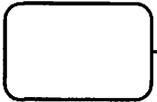
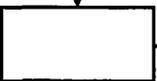
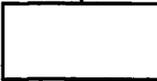
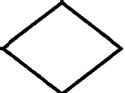
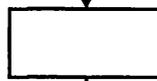
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan 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

KUALIFIKASI PELAKSANA

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 |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan 2. Lapangan Melalui SP4N-LAPOR! 3. SOP Pegaduan 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. ATK |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| <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 Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!

| No | Urayan Prosedur | Pelaksanaan | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|----|--|---|---|---|---|--|---------------------------------|------------|---|---|
| | | Pengaduan | Admin Nasional | Admin Instansi | Admin UUP/OPD | Pejabat Penghubung | Kelengkapan/ Persyaratan | Waktu | Output | |
| 1 | Menyampaikan Pengaduan Keluhan / Ketidakuasan atas Pelayanan Publik |  | | | | | Website, Perangkat TIK | | Pengaduan Publik | Identitas atau isi pengaduan dari pengadu, maka pengadu dapat memilih Anonom 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 |



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

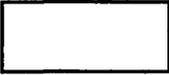
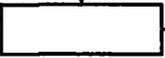
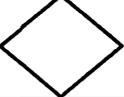
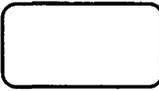
| | |
|-------------------|--|
| Nomor SOP | 000.8.3.3/0500/100.17 |
| Tanggal Pembuatan | 31 Mei 2024 |
| Tanggal Revisi | - |
| Tanggal Efektif | 31 Mei 2024 |
| Disahkan Oleh |  Kepala Dinas Kominfo Kota Samarinda Dr. Aji Syarif Hidayatullah S.Sos., M.Psi NIP. 197010271999031004 |
| Judul SOP | PENGADUAN BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI SP4N-LAPOR! |

BIDANG PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI

| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">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 Nasional6. 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 | <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan dengan baik2. Memiliki kemampuan komunikasi publik3. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan4. Menguasai tugas dan fungsi pengaduan publik |

| | |
|--|---|
| KETERKAITAN | PERALATAN DAN PERLENGKAPAN |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan 2. Lapangan Melalui SP4N-LAPOR! 3. SOP Pegaduan 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer/Printer/Scanner 3. Jaringan Internet 4. ATK |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| <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-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 | Untuk merahasiakan identitas atau isi pengaduan dari pengadu, maka pengadu dapat memilih Anonim 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 |