



NOMOR SOP 061.1/Dinkominfo/IKP/....  
 TGL. PEMBUATAN 31 Agustus 2023  
 TGL. REVISI  
 TGL. EFEKTIF

Plt. Kepala Dinas  
 Komunikasi dan Informatika

**Muhamad Fikser, AP, MM**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 197405091994121001

DISAHKAN OLEH

PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK SERTA STATISTIK

NAMA SOP PENGADUAN DENGAN PELAPOR YANG TIDAK MEMBERIKAN KONFIRMASI TERHADAP HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN

**DAFTAR HUKUM :** **KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1 Lulusan S1
2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	2 Memahami teknik komunikasi yang baik
3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	
4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota	
5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	
6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024	
7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	
8 Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor! Dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah	
9 Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/34/436.1.2/2017 Tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota	

**KETERKAITAN :** **PERALATAN PERLENGKAPAN :**

- Akan menurunkan citra Pemkot Surabaya dimata masyarakat	1 Komputer/laptop
	2 Jaringan internet

**PERINGATAN :** **PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

- Akan menurunkan citra Pemkot Surabaya dimata masyarakat	- Disimpan sebagai data manual dan data elektronik
---	--

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Staff	Ketua Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima inquiry dari masyarakat			Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan	
2	Melakukan monitoring inquiry yang berasal dari kanal selain wargaku			Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan	- jika inquiry berasal dari kanal selain wargaku maka Menginput keluhan di aplikasi WargaKu - Jika inquiry tidak berasal dari wargaku maka Memberikan respon kepada pelapor (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam
3	Menginput keluhan di aplikasi WargaKu			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
4	Memberikan respon kepada pelapor			Respon Pengaduan	1 hari	Tanggapan pada Tiket dan Detail Pengaduan	Status pengaduan menjadi Sedang Ditindaklanjuti, Perangkat Daerah harus memberikan respon pertama dalam kurun waktu 1x24 jam
5	Melakukan monitoring respon pengaduan yang sesuai kewenangan, jika tidak sesuai pengaduan akan dientri pada SP4N-LAPOR!			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Respon Pengaduan	Kewenangan yang dimaksud adalah Pemerintah Kota Surabaya. Jika pengaduan sesuai kewenangan maka pengaduan akan disalurkan sesuai Perangkat Daerah, jika tidak sesuai kewenangan pengaduan dientri di SP4N-LAPOR!
6	Mengentri pengaduan ke SP4N-LAPOR!			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
7	Menyalurkan pengaduan ke Perangkat Daerah sesuai kewenangan			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
8	Memberikan notifikasi pengingat kepada OPD untuk respon pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Pengaduan direspon oleh OPD	
9	Menindaklanjuti pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor
10	Melakukan monitoring hasil tindak lanjut yang sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk memperbaiki tanggapan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	jika sesuai dengan substansi maka operator melakukan validasi pengaduan, jika tidak sesuai dengan substansi maka operator mengingatkan OPD untuk memperbaiki
11	Melakukan validasi hasil tindak lanjut			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika dilakukan validasi hasil tindak lanjut status pengaduan menjadi Sudah Ditindaklanjuti
12	Melakukan pengecekan Pelapor memberikan konfirmasi terhadap hasil tindak lanjut pengaduan			Respon Pelapor terhadap Pengaduan	7 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	Jika pelapor memberikan konfirmasi terhadap hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan ditutup, jika tidak sistem akan memberikan notifikasi kedua
13	Sistem akan generate notifikasi hasil tindak lanjut kedua dan mengirimkannya ke akun pelapor.			Tiket dan Detail Pengaduan	7 hari	Notifikasi Pengaduan	
14	Menutup Pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika pengaduan ditutup status pengaduan menjadi selesai
15	Menyampaikan informasi kepada pelapor dengan cara me-reply sesuai dengan kanal yang digunakan			Tanggapan terhadap Pengaduan	1 hari	Pemberitahuan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor	
16	Mengirimkan laporan monev kepada OPD			Laporan Monev Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan Monev pengaduan masyarakat	