



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK SERTA STATISTIK

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

DISAHKAN OLEH

Pt. Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika

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

NAMA SOP PENGADUAN DENGAN PELAPOR YANG TIDAK BERKENAN
MEMBERIKAN IDENTITAS

DASAR 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 Surabaya	
KETERKAITAN :	PERALATAN PERLENGKAPAN :
	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 warga		Tidak	Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan	- jika inquiry berasal dari kanal selain warga maka Menginput keluhan di aplikasi WargaKu - Jika inquiry tidak berasal dari warga maka Memberikan respon kepada pelapor (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam
3	Menginput keluhan di aplikasi WargaKu		Ya	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!		Tidak	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	Melakukan pengecekan pengaduan terkait persoalan individu		Tidak	Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	Jika pengaduan terkait persoalan individu maka pelapor harus melengkapi identitas jika tidak maka dilakukan rapat terkait tindak lanjut
10	Melakukan pengecekan Pelapor individu yang dapat melengkapi identitas		Ya	Identitas Pelapor	10 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	Jika pelapor dapat melengkapi identitas maka pengaduan ditindaklanjuti jika tidak pengaduan ditutup
11	Melakukan rapat terkait pengaduan apakah perlu diberi tindak lanjut atau tidak		Ya	Data Pengaduan	1 hari	Resume Rapat	Jika hasil rapat adalah perlunya tindak lanjut maka pengaduan ditindaklanjuti jika tidak pengaduan ditutup
12	Menindaklanjuti pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor
13	Melakukan monitoring hasil tindak lanjut yang sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk memperbaiki tanggapan		Tidak	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
14	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
15	Menutup Pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika pengaduan ditutup status pengaduan menjadi selesai
16	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	
17	Mengirimkan laporan monev kepada OPD			Laporan Monev Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan Monev pengaduan masyarakat	