


















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

NOMOR SOP	061.1/Dinkominfo/IKP/06
TGL. PEMBUATAN	01 April 2022
TGL. REVISI	31 Mei 2023
TGL. EFEKTIF	31 Mei 2023
DISAHKAN OLEH	<p>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika</p>  Muhammad Fikser, AP, MM Pembina Ulama Muda NIP. 197405091994121001
NAMA SOP	PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT

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)-LAPORI 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	Sub Koordinator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima <i>inquiry</i> dari masyarakat			Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan	
2	Monitoring apakah <i>inquiry</i> berasal dari kanal selain <i>wargaku</i> ?			Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan	
3	Menginput keluhan di aplikasi <i>WargaKu</i>		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 (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam			Respon Pengaduan	1 hari	Tanggapan pada Tiket dan Detail Pengaduan	
5	Monitoring respon pengaduan apakah sesuai kewenangan?			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Respon Pengaduan	
6	Mengentri pengaduan ke SP4N-LAPORI			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 pingat kepada OPD untuk respon pengaduan		Tidak	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	Monitoring hasil tindak lanjut apakah sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk memperbaiki tanggapan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
11	Memverifikasi hasil tindak lanjut (Status: Sudah Ditindaklanjuti)		Ya	Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
12	Menutup Pengaduan (Status: Selesai)			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
13	Menyampaikan informasi kepada pelapor dengan cara <i>me-reply</i> sesuai dengan kanal yang digunakan			Tanggapan terhadap Pengaduan	1 hari	Pembentahan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor	
14	Mengirimkan laporan <i>monev</i> kepada OPD			Laporan <i>Monev</i> Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan <i>Monev</i> pengaduan masyarakat	