



NOMOR SOP	061.1/Dinkominfo/IKP/10116
TGL. PEMBUATAN	31 Agustus 2023
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
	<i>Muhammad Fikser, AP, MM</i> Pembina Utama Muda NIP. 197405091994121001
PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	NAMA SOP
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK SERTA STATISTIK	PENGADUAN DENGAN URAIAN PENGADUAN YANG TIDAK JELAS ATAU TIDAK SPESIFIK

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	
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 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	Melakukan pengecekan pelapor dapat melengkapi data pengaduan yang spesifik			Bukti Spesifik Pengaduan	10 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	Jika pelapor dapat melengkapi data pengaduan spesifik maka pengaduan ditindaklanjuti, jika tidak maka pengaduan ditutup
10	Menindaklanjuti pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor
11	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
12	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
13	Menutup Pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika pengaduan ditutup status pengaduan menjadi selesai
14	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	
15	Mengirimkan laporan monev kepada OPD			Laporan Monev Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan Monev pengaduan masyarakat	