




PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

| | |
|----------------|---|
| NOMOR SOP | 061.1/Dinkominfo/IKP/10177 |
| TGL. PEMBUATAN | 31 Agustus 2023 |
| TGL. REVISI | |
| TGL. EFEKTIF | |
| DISAHKAN OLEH | <p>Pit. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika</p>  <p>Muhammad Fikser, AP, MM Pembina Utama Muda NIP. 197405091994121001</p> |

| | | |
|--|----------|--|
| BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK SERTA STATISTIK | NAMA SOP | PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG BERULANG |
|--|----------|--|

| | |
|----------------------|--------------------------------|
| 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 <i>inquiry</i> dari masyarakat | | | Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian | 1 hari | Pengaduan | |
| 2 | Melakukan monitoring <i>inquiry</i> yang berasal dari kanal selain <i>wargaku</i> | | | Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian | 1 hari | Pengaduan | - jika <i>inquiry</i> berasal dari kanal selain <i>wargaku</i> maka Menginput keluhan di aplikasi <i>WargaKu</i> - Jika <i>inquiry</i> tidak berasal dari <i>wargaku</i> maka Memberikan respon kepada pelapor (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam |
| 3 | Menginput keluhan di aplikasi <i>WargaKu</i> | | | Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan | 1 hari | Tiket dan Detail Pengaduan | |
| 4 | Melakukan monitoring pengaduan yang berulang | | | Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian | 1 hari | Pengaduan | jika pengaduan berulang maka operator menyampaikan kepada pelapor untuk mengirimkan bukti foto disertai geotag, jika pengaduan tidak berulang maka |
| 5 | Menyampaikan kepada pelapor untuk memberi bukti pengaduan berupa foto atau video yang disertai geotag | | | Bukti Pengaduan yang disertai geotag | 1 hari | Tiket dan Detail Pengaduan | Status pengaduan menjadi Sedang Ditindaklanjuti, Perangkat Daerah harus memberikan respon pertama dalam kurun waktu 1x24 jam |
| 6 | Memberikan respon kepada pelapor | | | Respon Pengaduan | 1 hari | Tanggapan pada Tiket dan Detail Pengaduan | |
| 7 | 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! |
| 8 | 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 | |
| 9 | 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 | |
| 10 | Memberikan notifikasi pengingat kepada OPD untuk respon pengaduan | | | Tiket dan Detail Pengaduan | 1 hari | Pengaduan direspon oleh OPD | |
| 11 | Menindaklanjuti pengaduan | | | Tiket dan Detail Pengaduan | 3 hari | Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan | Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 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 <i>me-reply</i> 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 | |