




NOMOR SOP	061.1/Dinkominfo/IKP/10178
TGL. PEMBUATAN	31 Agustus 2023
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	
DISAHKAN OLEH	<p>Pt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika</p>  Muhammad Fikser, AP. MM Pembina Utama Muda NIP. 197405091994121001










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

NAMA SOP: PENGADUAN MASYARAKAT YANG TERINDIKASI GANGGUAN JIWA

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	Merekap pengaduan			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
5	Melakukan Rapat bersama Tenaga Ahli Kesehatan Jiwa untuk dilakukan asesmen kejiwaan pada pelapor			Data Pengaduan	1 hari	Resume Rapat	
6	Melakukan validasi pemeriksaan pada pelapor		 Ya	Resume Rapat	1 hari	Hasil Pemeriksaan	
7	Melakukan pemeriksaan kepada pelapor			Hasil Pemeriksaan	1 hari	Hasil Validasi	jika diperlukan pemeriksaan menghubungi Kecamatan dan Kelurahan setempat untuk melakukan pendekatan atau pencarian fakta terhadap pelapor
8	Melakukan monitoring hasil validasi keluhan dan kecamatan terhadap pelapor yang mengalami gangguan jiwa		 Ya	Hasil Validasi	1 hari	Hasil Data Kesehatan Pelapor	Jika pelapor mengalami gangguan jiwa pengaduan ditutup jika tidak mengalami pengaduan direspon sesuai kewenangan
9	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
10	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 akan dientri di SP4N-LAPOR!
11	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	
12	Menyalurkan pengaduan ke Perangkat Daerah sesuai kewenangan		Ya	Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
13	Memberikan notifikasi pengingat kepada OPD untuk respon pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Pengaduan direspon oleh OPD	
14	Menindaklanjuti pengaduan	 	 	Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Staff	Ketua Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
15	Melakukan monitoring hasil tindak lanjut yang sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk memperbaiki tanggapan	1		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
16	Melakukan validasi hasil tindak lanjut	2		Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika dilakukan validasi hasil tindak lanjut status pengaduan menjadi Sudah Ditindaklanjuti
17	Menutup Pengaduan	1		Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	Ketika pengaduan ditutup status pengaduan menjadi selesai
18	Menyampaikan informasi kepada pelapor dengan cara me-reply sesuai dengan kanal yang digunakan	1		Tanggapan terhadap Pengaduan	1 hari	Pemberitahuan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor	
19	Mengirimkan laporan monev kepada OPD			Laporan Monev Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan Monev pengaduan masyarakat	