



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA SAMARINDA TAHUN 2024**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
 MANUSIA
 JL. KESUMA BANGSA NO 82 SAMARINDA 75121 TELP :
 0541/733060

No SOP	: 800.1.11/62111/300.04
Tanggal Pembuatan	: 27 Mei 2024
Tanggal Revisi	:
Tanggal Pengesahan	: 28 Mei 2024
Disahkan Oleh	:  Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Nama SOP	: Pengaduan Masyarakat

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PERENCANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenklatur; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 5. Permendagri No.3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di pemerintah Provinsi Kalimantan Timur; 7. Peraturan Gubernur Kalltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur; 8. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan Public Speaking; 2. Kemampuan mengoperasikan Aplikasi; 3. Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office ; 4. Memahami Peraturan-peraturan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN/ PERALATAN
	a. ATK-Komputer/ Laptop;

- b. Media Komunikasi;
- c. Formulir-formulir.

PERINGATAN

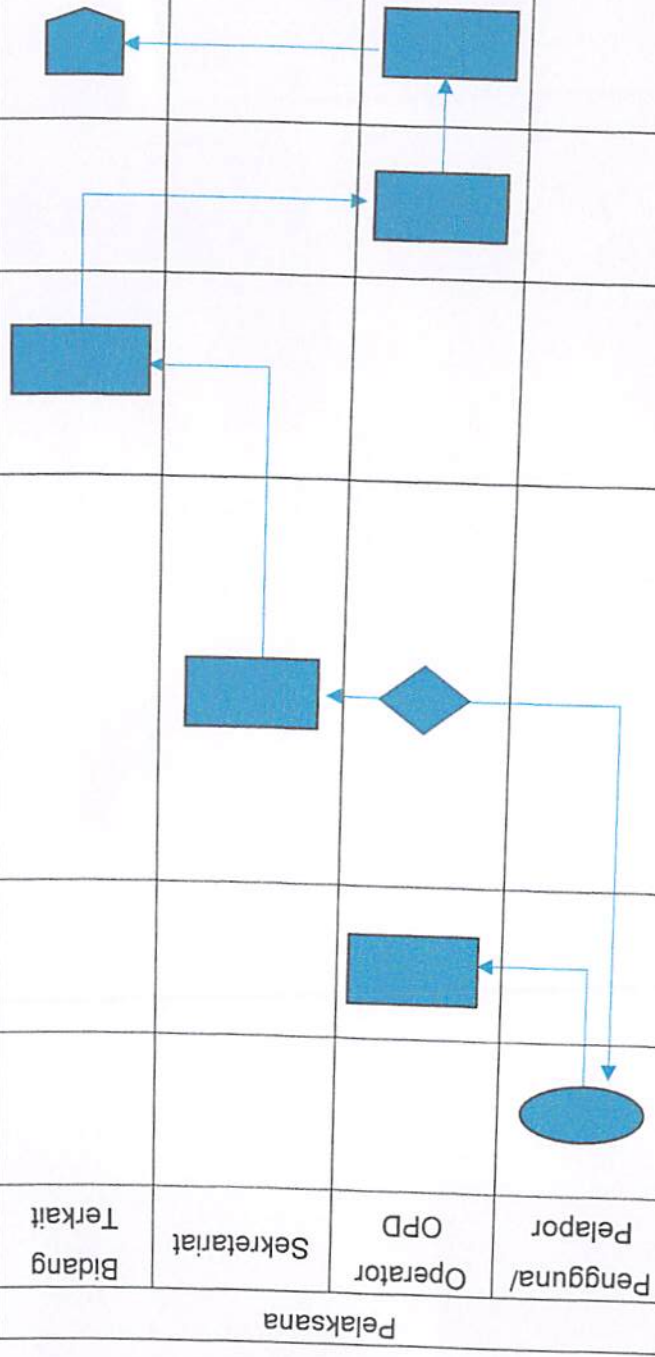
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu

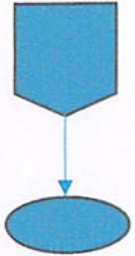
PENCATATAN DAN PENDATAAN






Laporan Hasil Pemeriksaan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan.

SOP Pengaduan Masyarakat

NO	Uraian kegiatan		Pelaksana			Mutu Baku		
	Pengguna/ Pelapor	Operator OPD	Sekretariat	Bidang Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Mengisi formulir pengaduan secara online pada aplikasi lapor.go.id	Melakukan verifikasi laporan serta mencatat laporan tersebut	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada Sekretariat untuk tindakan lebih lanjut		Data	15 Menit	Data Pemberi Aduan	
2					Data pemberi aduan	10 Menit	Data pengaduan	
3					Data	120 Menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan tanggapan pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan	
5	Menerima tanggapan atas Pengaduan yang diberikan				Laporan tanggapan pengaduan	15 Menit	Laporan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan tanggapan pengaduan	30 Menit	Laporan Pengaduan	



7	Menerima tanggapan atas Pengaduan yang diberikan					Laporan tanggapan pengaduan	5 Menit	Laporan Pengaduan	
Waktu Penyelesaian : 27 Jam 10 Menit									

KETERANGAN SIMBOL					
Nama Simbol	Kapsul/ Terminator	Kotak/ Process	Belah Ketupat/ Decision	Panah/ Arrow	Segi Lima/ Off Page Connector
Simbol					
Makna	Mulai/ Berakhir	Proses/ eksekusi	Pengambilan Keputusan	Arah Proses	Hubungan antar simbol yang berbeda halaman
Kebijakan					
Y : Ya			T: Tidak		

Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Samarinda



H. JULIA NOOR .S.I.P
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP . 1965507171986091001