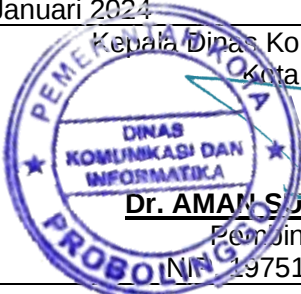
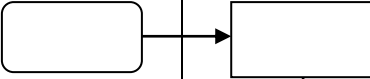
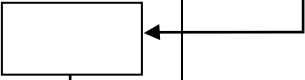
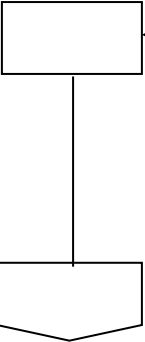


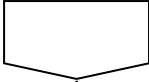
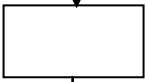
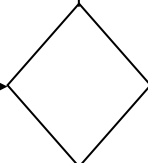
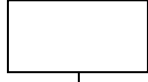
PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

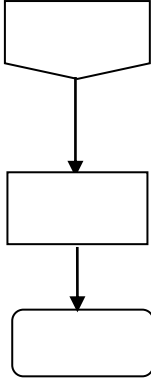
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN

 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PROBOLINGGO	Nomor Standar Operasional Prosedur	SOP/P5.1.2/6/425.113/2024
	Tgl Pembuatan	2 Januari 2024
	Tgl Revisi	-
	Tgl Pengesahan	2 Januari 2024
	Disahkan Oleh	 Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo Dr. AMAN SURYAMAN, A.P., M.M. Pembina Utama Muda NIP. 19751206 199412 1 001
	Nama Standar Operasional Prosedur	Pengelolaan Pengaduan
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksanaan
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik; 3. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Walikota Nomor 168 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo		1. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah. -
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan
SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik		1. Komputer; 2. Akses Internet.
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan
1. Laporan yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti; 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilaksanakan.		Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik.

Pengelolaan Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin Instansi	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik	Pejabat Penghubung PD	Persyaratan	Waktu	Output	
1.	- Menerima pengaduan melalui LAPOR! - Menginformasikan dan meminta persetujuan verifikasi serta pendisposisian laporan pengaduan				1.Aduan 2.Komputer; 3.Akses Internet	10 Menit	1. Laporan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! 2. Informasi pengaduan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR!	
2.	Menerima persetujuan verifikasi serta pendisposisian laporan pengaduan					3 Menit	Persetujuan verifikasi serta pendisposisian laporan pengaduan	
3.	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan pengaduan dengan tahapan: - Verifikasi laporan pengaduan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan perubahan redaksi laporan pengaduan sesuai dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (EYD) - Memilih vitur Anonim dan Rahasia jika laporan pengaduan bersifat pribadi dan rahasia - Menentukan klasifikasi pengaduan - Mendisposisikan laporan pengaduan ke Pejabat Penghubung Perangkat Daerah yang berwenang - Melakukan pending untuk laporan pengaduan yang kurang lengkap atau				1. Komputer; 2.Akses Internet; 3.Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	30 Menit	Laporan pengaduan direspon dan/atau diteruskan ke Perangkat Daerah terkait	Jika Pelapor tidak melengkapi data atau dokumen yang diminta, maka laporan akan dipending hingga ada data lengkap

	masih membutuhkan <i>follow up</i> kepada Pelapor - Merubah laporan pengaduan menjadi Arsip untuk laporan yang tidak relevan, berulang atau yang bersifat saran - Mengembalikan laporan pengaduan kepada Admin Pusat/ Instansi Berwenang jika laporan pengaduan Bukan Wewenang Pemerintah Kota Probolinggo - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/ perubahan disposisi - Melakukan monitoring terhadap Tindak Lanjut pengaduan dari Pejabat Penghubung Perangkat Daerah							
3.	Menginformasikan adanya pengaduan masuk kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah melalui grup <i>WhatsApp</i>				Laporan pengaduan direspon dan/atau diteruskan ke Perangkat Daerah terkait	2 Menit	Informasi tersampaikan kepada Pejabat Penghubung Perangkat Daerah melalui grup <i>WhatsApp</i>	
4.	Memberikan respon atas laporan pengaduan, dengan tahapan: - Menerima disposisi laporan pengaduan dari Admin Instansi - Memberi informasi laporan pengaduan yang masuk kepada Kepala Perangkat Daerah - Menyusun redaksi jawaban atas laporan pengaduan yang diterima - Melaporkan tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Perangkat Daerah - Mengirimkan <i>request</i> disposisi ulang kepada Admin Instansi jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah yang bersangkutan - Mengirimkan permintaan membuka dan menutup laporan			 	1. Komputer; 2. Akses Internet; 3. Laporan pengaduan lengkap (uraian dan data pendukung)	2 Hari	Laporan pengaduan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait	Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja, maka laporan pengaduan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI

5.	Memantau perkembangan tanggapan balik dari Pelapor				Laporan pengaduan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait	2 Hari	Laporan selesai	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan balik dari Pelapor, maka laporan dianggap selesai
	TOTAL WAKTU					4 Hari dan 45 Menit		