




PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN
KOTA SAMARINDA

Nomor SOP	000.8.3.3 / 369 / 100.14.
Tanggal Pembuatan	4 Mei 2026
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	4 Mei 2026
Disahkan Oleh	Kepala Dinas,  Jusmaramdhana Alus, SH., M.Si. NIP. 197110301994031002
Judul SOP	PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN LAPANGAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

SEKRETARIAT

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional Tahun 2020-2024.	1. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan dengan baik 2. Memiliki kemampuan komunikasi publik 3. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan 4. Menguasai tugas dan fungsi pengaduan publik
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan	1. Lembar Kerja dan Rencana Kerja 2. Komputer/Printer/ Scanner 3. Jaringan Internet 4. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila prosedur tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka penanganan pengaduan akan terhambat	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>

SOP Pengaduan Berkadur Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui MPP

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas MPP	Admin OPD	Pejabat Penghubung	Kelengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Pengaduan Keluhan /Ketidakpuasan atas Pelayanan Publik					Formulir Pengaduan		Pengaduan Publik	
2	Menerima laporan pengaduan dan meneruskan ke Admin OPD					Formulir Pengaduan	2 Jam	Pengaduan Publik	
3	Menerima Pengaduan dari Petugas MPP					Formulir Pengaduan	2 Jam	Pengaduan Publik	Dikoordinasikan melalui Whatsapp Group
4	Melaporkan pengaduan kepada pejabat penghubung					Pengaduan Publik	2 Jam	Bahan Laporan, Respon Aduan, Laporan	
5	Menganalisa pengaduan dan mengkoordinir dengan petugas yang bersangkutan lalu memberikan jawaban atas pengaduan ke Admin OPD					Bahan Laporan	2 Jam	Hasil Analisis, Jawaban Aduan Publik	
6	Menerima Jawaban dan menyampaikan jawaban kepada petugas MPP					Jawaban aduan	2 Jam	Respon aduan / Jawaban Aduan Publik	
7	Menerima dan Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengadu					Jawaban aduan	2 Jam	Respon aduan / Jawaban Aduan Publik	
8	Menerima hasil jawaban pengaduan					Jawaban atas aduan	2 Jam	Selesai / Respon balik atas jawaban pengaduan	Dapat ditutup oleh pengadu atau admin dan secara sistem jika tidak ada lagi jawaban dari pengadu